

Kiertävän kuuden viikon ruokalistan suunnittelu

Katariina Rantamäki



Tekijä(t) Katariina Rantamäki	
Koulutusohjelma Hotelli- ja ravintola- alan liikkeenjohdon koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Kiertävän kuuden viikon ruokalistan suunnittelu	Sivu- ja liitesivumäärä 29 + 6
<p>Ravintolan lounaslistan laadinta on palapelin kokoamista, jossa jokaisen palan olisi oltava oikealla paikalla. Lounaslista on ravintolan myyntivaltti ja lounas on tärkein myyntiartikkeli useimmissa ravintoloissa. Ruokalistojen suunnittelussa tarvitaan kokemusta ja ymmärrystä keittiön ruokatuotannon prosesseista. Ruokalistan suunnittelussa oleellista on asiakaslähtöisyys, asiakkaiden tarpeet ja asiakasryhmän ravitsemussuosittelun tunteminen. Ruokalista ja siinä olevat ruoat kertovat nopeasti, millaisesta lounaspaikasta on kyse. Hyvän lounaslistan on oltava asiakkaille myyvä ja keittiön kannalta sujuva ja toimiva. Kiinnostuin tästä aiheesta, sillä olin ruokalistamallin suunnitteluryhmässä. Silloin joka konseptille suunniteltiin oma ruokalistapohja, nykyään jokainen ravintola käyttää samaa ruokalistapohjaa suunnittelussa.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena on antaa tietoa ruokalistan suunnittelun tärkeydestä uusille suunnittelijoille sekä antaa mietittävää vanhoille suunnittelijoille, miten voisi suunnitella mahdollisimman myyvän ja toimivan ruokalistan. Ruokalistan suunnittelussa on otettava huomioon monia vaikuttavia tekijöitä, joita tässä opinnäytetyössä käsitellään. Minulla on paljon ns. hiljaista tietoa, jota tässä työssä käsitellään. Olen ravintolapalvelusuunnittelija ja suunnittelen nykyään seitsemään ravintolaan kiertävää lounaslistaa. Olen ollut ravintolapalvelusuunnittelijana jo useita vuosia ja suunnitellut erilaisiin ravintoloihin kiertävää lounaslistaa. Tätä ennen olen vuosikausia suunnitellut apulaisravintolapäällikkönä ruokalistoja ravintoloihin. Tähän opinnäytetyöhön olen ottanut vain yhden ravintolan kuuden viikon kiertävän lounaslistan produktiksi.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä kerrotaan, miten ruokalistaa suunnitellaan suunnittelusyklin mukaan ja mitä vaikuttavia tekijöitä on suunnitteluprosessissa. Syyskauden 9- 12/ 2016 ruokalistan suunnittelu on aloitettu jo kesäkuussa ja valmiina ruokalista oli heinäkuussa. Varsinaisen lounaslistan kierto alkoi 5.9.2016. Toinen kierto on parhaillaan menossa ja muutoksia tehdään listaan tarpeen mukaan. Kolmas eli viimeinen kierto alkaa marraskuun lopulla, mutta tälle kierrolle on jo tehty muutoksia, sillä joulujän ruokien ennakkotilaukset on annettava lokakuun lopussa. Samanaikaisesti suunnittelen parhaillaan taas tulevaa kautta 1-4/ 2017. Samanaikaisesti on siis menossa kaksi suunnittelusykliä. Työni tarkoituksena on myös antaa mallia prosessin suunnitteluun ja toiminnan tehostamiseen. Tässä opinnäytetyössä ei keskitytä, miten ruokalista teknisesti tehdään ROP- tietokoneohjelmalla eikä ruokien standardointiin.</p> <p>Opinnäytetyötäni voidaan käyttää uusien suunnittelijoiden opastamiseen. Fazer- konsernin uusi organisaatio tulee muuttamaan ruokalistojen suunnittelua, sillä ruokalistoista pyritään tekemään "Minun ravintolani" mukaisia omalle ravintolalle suunniteltuja, myyviä ja toimivia. Viikon lounaslistalla markkinoidaan ravintolaa asiakkaille, joten siihen on kiinnitettävä paljon huomiota. Ruokalista antaa mielikuvan ravintolasta, sillä ruokalista on ravintolan myyntivaltti</p>	
Asiasanat ruokalista, kiertävä ruokalista, ruokalistan suunnitteluprosessi,	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Fazer Food Services	2
2.1	Liiketoiminnan tunnuslukuja	2
2.2	Strategian kulmakivet.....	3
2.3	Vastuullisuus.....	3
3	Ruokalistan suunnitteluprosessiin vaikuttavia tekijöitä.....	6
3.1	Liikeidea ja palvelusopimus.....	8
3.2	Asiakkaat ja annoskoko	9
3.3	Lounasvalikoima ja asiakaskokemus	11
3.4	Raaka-aineet ja niille määritellyt raamit.....	13
3.5	Ravitsemussuositukset, hyvinvointi ja erityisruokavaliot	15
3.6	Laitekapasiteetin ja henkilökunnan vaikutus keittiötoiminnan prosesseihin	18
3.7	Kate ja hinnoittelu	18
3.8	Tuotekehitys	20
4	Ruokalistan suunnitteluprosessi.....	21
4.1	Master-lista määrää ruokalistan rungon	22
4.2	Ruokalistaluonnoksesta ruokalistaksi taustatietojen avulla.....	22
4.3	Ruokalistan suunnittelu ROP-ohjelmalla	24
4.4	Ruokalistan päivittäminen	26
4.5	Oma työpanos.....	27
5	Pohdinta.....	28
	Lähteet	30
	Liitteet.....	34
	Liite 1 Kiertävä kuuden viikon ruokalista	34

1 Johdanto

Fazer Food Services on suomalainen perheyritys, joka on Pohjoismaissa johtava ruokailupalveluyritys. Fazer Food Servicellä on noin 1200 ravintolaa Suomessa, Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa. Fazer Food Servicesin arvot ovat asiakslähtöisyys, laadukkuus ja yhteistyö. Missiona on luoda makuelämyksiä ja visiona on "Ylitämme odotuksesi". Strategisena tavoitteena on kasvattaa liiketoimintaa kannattavasti. (Fazer tänään 125, 5,11.)

Työskentelen Fazer Food Servicesillä ravitsemispalvelun suunnittelijana. Suunnittelen kuuden viikon kiertävää ruokalistaan useaan ravintolaan sekä huolehdin ravintoloiden nettisivuista ja niiden päivittämisestä. Työni on helpottaa ravintoloiden arkea, jolloin ravintoloille jää aikaa enemmän asiakaspalveluun. Suunnitelmieni pohjalta ravintola pystyy ottamaan tarvittavat tulosteet ravintolan ruokasaliin, kuten esim. viikon ruokalistan, päivän ruokalistan, salaattilistan sekä tuoteselosteet. Nykyaikana asiakkaille tiedottamista pidetään tärkeänä sekä ruoka-aineallergioiden että muiden yliherkkyyksien ongelmien vuoksi. Asiakkaat haluavat tietää tarkkaan mitä syövät ja ovat kiinnostuneita trendeistä. Suunnitelmieni pohjalta ravintola tulostaa päivän ohjeistuksen eli tuotantolistat ja valmistusohjeet keittiöhenkilökunnan käyttöön. Suunnitelmat toimivat myös tilattavien raaka-aineiden ostoskorien luomisessa, joten tuotteiden tilaaminen on helpompaa ja nopeampaa. Tarkkaan tehdyt suunnitelmat auttavat myös hävikin hallinnassa.

Kiertävän ruokalistan suunnittelu on sykli, joka toistuu kolme kertaa vuodessa. Aluksi runkolistasta suunnitellaan ruokalista ravintolaan kuudeksi viikoksi kerrallaan ja sitä muokataan ruokalistan seuraavilla kierroilla (toisella ja kolmannella) paremmaksi. Seuraavilla kerroilla huomioidaan annoskoon muutokset, ruokalajien sopivuus tai sopimattomuus ravintolaan. Tarvittaessa vaihdetaan ruokalajeja uusiin. Teemat ja juhlapyhät muokkaavat ruokalista, sillä ne tuovat runkoruokalistaan muutoksia ja vaihtelua.

Valitsin tämän aiheen, koska ruokalistojen suunnittelu on ollut minulle aina mieluista. Koen työni todella arvokkaaksi ja tärkeäksi ravintoloille. Tavoitteenani on antaa ohjeistusta uusille suunnittelijoille sekä uutta näkökulmaa tuotannon suunnittelun tärkeyteen, sillä myyvä ruokalista on ravintolan myyntivaltti.

2 Fazer Food Services

Fazer Food Services on suomalainen perheyritys. Fazer Food Service on Pohjoismaiden johtava ruokailupalveluyritys, jolla on noin 1100 ravintolaa Suomessa, Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa sekä palvelukeittiö Tallinnassa. Suomessa pääkaupunkiseudulla sijaitsee lähes 200 ravintolaa. Fazer Food Servicesin brändejä ovat Amica, Fazer ja Wip. Ravintolat palvelevat noin 450 000 asiakasta päivittäin, mutta tavoite on miljoona aterialla. Fazer Food Servicellä on henkilöstöravintoloita (Amica), opiskelijaravintoloita, business park -ravintoloita sekä hoivasektorin ruokapalveluita (Blue). Fazer Food Servicellä on johtava markkina-asema ruokapalveluiden tuottamisessa Suomessa. Yleinen epävarmuus taloudessa on vaikuttanut ruokapalveluliiketoimintaan. Haasteena ovat kasvaneet raaka-ainekulut sekä raaka-aineiden hintojen suuri vaihtelu ja lisääntyvä hintakilpailu. (Fazer tänään 125, 5, 28.)

Fazer Food Services tarjoaa ruokaa ja asiakaskohtaisia palveluratkaisuja sopimusruokailussa. Fazer Food Services tarjoaa ruokailupalveluja eri sektoreilla. Julkisella sektorilla palveluja tarjotaan päiväkoteihin, kouluihin, vankiloihin, puolustusvoimiin ja palvelutaloihin. Opiskelijaravintoloita on peruskouluissa, lukioissa, ammattioppilaitoksissa, ammattikorkeakouluissa sekä yliopistoissa noin 150 ravintolaa. Lounasravintoloita on erilaisten tarpeiden mukaan. Sopimus voi koskea joko ravintolanpitoa asiakkaan tiloissa, ravintolan käyttäjäsovimusta tai ruoantoimitusta. Tallinnan palvelukeittiö on osa Suomen liiketoimintaa ja siellä valmistetaan Amica-ravintoloihin valittuja, suosittuja tuotteita. Tallinnan palvelukeittiön prosessit ja laadukkaat ruokakomponentit vapauttavat ravintoloiden henkilökunnan aikaa enemmän asiakaspalvelutyöhön. (Fazer tänään 125, 28.)

2.1 Liiketoiminnan tunnuslukuja

Syyskuussa 2016 Fazer vietti 125-vuotisjuhliaan. Fazer on kansainvälinen perheyritys, jolla on leipomo-, keksi-, makeis- ja viljatuotteita sekä ravintola- ja kahvilapalveluja. Fazer-konsernin liikevaihto oli vuonna 2015 melkein 1,6 miljardia euroa. Yrityksen liikevaihdosta Fazer Food Services toi 36 prosenttia. Yrityksessä työskenteli viime vuonna 14700 henkilöä kahdeksassa eri maassa. Fazerilla on myös vientiä yli 40 maahan. (Fazer tänään 125,1.)

Fazer Food Services työllistää Suomessa 6000 henkilöä, joista 3900 toimii ravintoloissa ja operatiivisessa liiketoiminnassa. Suomessa on 600 ravintolaa. Niistä pääkaupunkiseudulla sijaitsee lähes 200 ravintolaa. Naisten osuus henkilöstöstä on 88 % ja työntekijöiden vuosittainen vaihtuvuus on 13 %. Henkilöstön keski-ikä on 41 vuotta. Henkilöstöllä on vahva

kokemus työstään, kaksi kolmesta on ollut palveluksessa vähintään viisi vuotta. Työsuhteista 95 % on vakituisia ja 87 % kokopäiväisiä. (Fazergroup 2016a.)

2.2 Strategian kulmakivet

Fazer Food Servicen arvot ovat asiakaslähtöisyys, laadukkuus ja yhteistyö. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan, että asiakas huomioidaan aina. Asiakas huomioidaan heti sisään tullessa ja hyvästellään lähtiessä. Pyritään hyvään asiakaskokemukseen. Laadukkuudella tarkoitetaan laadukkuutta ja vastuullisuutta kaikessa mitä tehdään. Yhteistyöllä tarkoitetaan, että työskennellään yhdessä toisia kunnioittaen ja luodaan me- henkeä ryhmän ja ravintolan sisällä. Tavoite on saada perusasiat kuntoon uuden johtamisjärjestelmän ja organisaation avulla. Fazer Food Services panostaa asiakkaan kuuntelemiseen sekä vuoropuheluun ravintoloiden ja toimintojen välille. (Fazergroup 2016b.)

Missio on luoda makuelämyksiä ja visio on ”Ylitämme odotuksesi”. Strateginen tavoite on jatkuva kasvu. Tavoitteena on kasvattaa liiketoimintaa kannattavasti. Strategiset valinnat ovat ruoka, terveellisyys, hyvinvointi, sesongit, kasvispainotteisuus, brändit (Fazer ja Amica), asiakkuudet sekä sopimusten hallinta. Kuuntelemalla asiakkaita ja huomioimalla asiakkaiden muutokset käyttäytymisessä ja elämäntyyliä inspiroi luomaan uutta. Kestävää kilpailuetua haetaan keskittymällä johtaviin brändeihin (Fazer, Amica) sekä rakentamalla tavoitteita tukevaa toimintamallia tarjoomasta, prosesseista ja henkilöstöstä. (Fazergroup 2016b.)

Jatkuva laajeneminen on strategian kulmakivi. Fazer Food Services haluaa laajentaa valikoimaansa korkeamman lisäarvon tuotteisiin ja palveluihin sekä laajentua kasvaville markkinoille Suomen rajojen ulkopuolelle. Kasvuohjelmanä on ruokaosaaminen (maku-koulutus ja kokkien kouluttaminen), digitalisaatio, kokousmyynti, ruoka-annosten myynti, aamiais- ja välipalamyynti, take away -myynti, ruokakassit sekä uudet konseptit. (Fazergroup 2016c.)

2.3 Vastuullisuus

Fazer-konserni on sitoutunut toimimaan vastuullisesti. Fazerin yritys vastuuhjelma koostuu kuudesta eri osa-alueesta. Osa-alueet ovat vastuullinen liiketoiminta, vastuu ympäristöstä, vastuullisuus ja kuluttaja, vastuullinen hankinta, vastuu henkilöstöstä ja sidosryhmäsuhteet. Jokaiseen osa-alueeseen liittyy kehitystarpeita ja tavoitteita sekä linjauksia ja saavutuksia. Yritysvastuu on osa jokapäiväistä työtä. (Fazergroup 2016d.)

Fazerin liiketoiminnan kannattavuus luo taloudellisesti kestävä pohjan yritys vastuulle ja varmistaa kyvyn tuottaa taloudellista hyvinvointia. Vastuullinen liiketoiminta tarkoittaa taloudellista suorituskykyä, brändin arvoa sekä eettisiä periaatteita. Konsernin toiminnassa korostuu suunnitelmallisuus, pitkäjännitteisyys ja kannattava kasvu. Fazer-konserni allekirjoitti vuonna 2012 YK:n Global Compact -sitoumuksen ja raportoi vuosittain edistymisestään sitoumuksen kymmenen periaatteen toteuttamisessa. Fazerin tärkeänä tavoitteena on tuottaa ja tukea taloudellista hyvinvointia toiminta-alueellaan.

(Fazergroup 2016e.)

Sosiaalinen vastuu on vastuuta henkilöstöstä. Fazer huolehtii henkilöstön terveydestä, työhyvinvoinnista ja työssä viihtymisestä sekä tukee osaamisen kehittymistä. Periaatteena on luoda tasa-arvoinen ja monimuotoinen työyhteisö sekä huolehtia omista vastuista ja velvoitteista. Fazer on arvostettu ja pidetty työpaikka, jossa työsuhteet ovat pitkäkestoisia. Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan ja vaikuttamaan omaan työhön sekä yrityksen kehittämiseen. (Fazergroup 2016f.)

Sosiaalinen vastuu on myös kuluttajasta huolehtimista. Fazer huolehtii elintarvikkeiden laadusta ja turvallisuudesta, ravitsemuksesta ja terveellisyydestä sekä tuoteselosteista, pakkausmerkinnöistä ja kuluttajaviestinnästä. Yritysten vastuullisuustoiminnasta ja tuotteiden eettisyydestä kiinnostuneiden aktiivisten kuluttajien ja asiakkaiden joukko kasvaa. Kuluttajien luottamus tuotteisiin ja palveluiden laatuun on tärkeää. Vastuullisuus on muuttanut pelkästä lainsäädännön noudattamisesta suureksi mahdollisuudeksi, jatkuvaksi toiminnan kehittämiseksi sekä kilpailukykyä parantavaksi tekijäksi. Fazerin näkökulma hyvinvointiin on kokonaisvaltainen. Fazer haluaa tarjota ravitsemuksellisesti laadukkaita tuotteita, jotka luovat fyysistä hyvinvointia. Aitous ja luonnollisuus sekä lisääaineettomuus ovat selkeitä kuluttajatrendejä. Ravintoloissa tarjotaan kasvispainotteista, luomuruokaa mahdollisuuksien mukaan. Suurin osa ravintoloista on Portaat Luomuun- ohjelmassa sekä toteuttaa ”Voi Hyvin”, sydänystävällistä ruokavaliota. Tällaiset asiat otetaan huomioon ruokalistaa suunniteltaessa. Kukin ravintola toimii tavallaan ja mahdollisuuksien mukaan. (Fazergroup 2016g.)

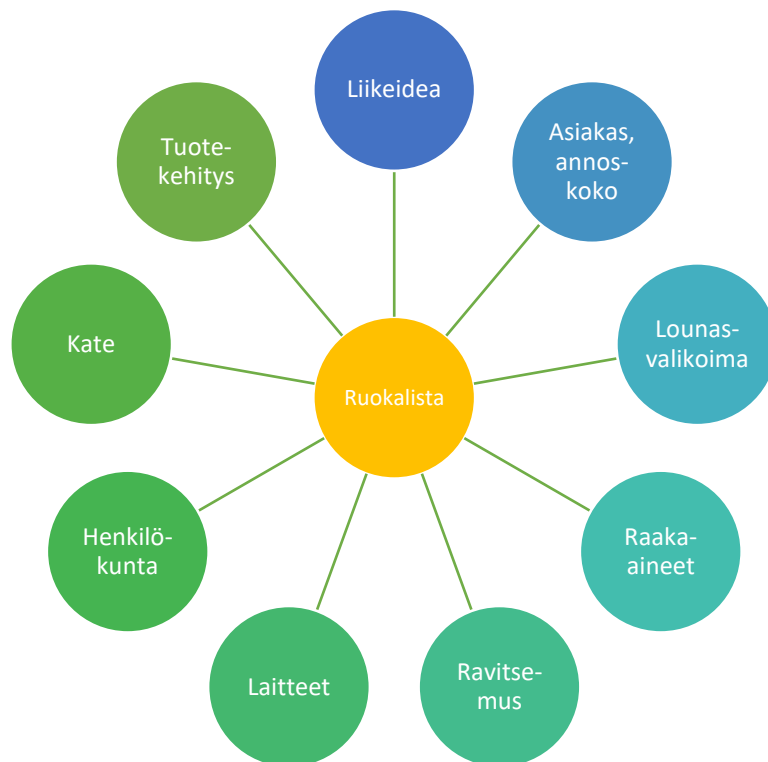
Fazerilla on ympäristöpäämäärät ja tavoitteet, joilla toimintaa parannetaan luonnonvarojen säästämiseksi ja niiden kulutuksen vähentämiseksi. Fazer on sitoutunut pienentämään toimintansa ympäristövaikutuksia. Ravintoloiden keskeisimmät ympäristövaikutukset ovat raaka-aineista, tuotteista ja tuotannosta syntyvät jätteet sekä energian – ja vedenkulutus. Näihin henkilöstö voi vaikuttaa itse parhaiten. Fazerin ympäristövastuun keskeisimmät teemat ovat ilmastomuutos, kaatopaikkajätteen minimointi, rehevöityminen ja biodiversiteetti. (Fazergroup 2016h.)

Fazer Food Services on ympäristöasioissa alansa johtava yritys ja toimii yhteistyössä asiakkaiden kanssa ympäristön hyväksi. Fazer tuottaa turvallista ruokaa, koska toiminnassa etusijalla ovat puhtaat, korkealaatuiset raaka-aineet ja niiden jäljitettävyyden puhtaus. Tavarantoimittajien määrää pyritään vähentämään. Henkilöstön toimintaa ympäristötavoitteiden mukaisesti tuetaan esim. omavalvontakoulutus, ympäristöpassi. Tavoitteena on jatkuvasti parantaa toimintaa luonnonvarojen säästämiseksi ja niiden kulutuksen vähentämiseksi. Vältetään veden ja energia turhaa kulutusta ja minimoidaan jätteiden syntyä. Panostetaan tuotteiden turvallisuuteen sekä henkilöstön osaamiseen ja vastuulliseen toimintaan. Noudatetaan lainsäädäntöä ja sen muuttumista. Ympäristöjärjestelmä on rakennettu ISO 14001-standardin mukaan ja se on sertifioitu. Fazerilla on useita hankkeita ja kampanjoita, joilla etsitään uusia näkökulmia vastuulliseen toimintaan esim. Peloton-hanke, energiatehokas ravintola, ilmastolounas (vähähiilinen ateriala) sekä hävikkikampanjat kouluissa ja ravintoloissa. Ravintoloissa kerätään tarkkaa tietoa hävikistä kolme kertaa vuodessa kahden viikon ajan. Ravintoloissa on laskettu sekä ruoanvalmistuksessa tulevaa hävikkiä että asiakkailta tulevaa lautashävikkiä. Asiakkaiden lautashävikkiä pyritään kampanjoiden avulla pienentämään. Tavoitteena on saada lautashävikki pieneneväksi kymmenen grammaan/ asiakas. Hävikkiruokien määrä ja käyttö kiinnostavat asiakkaita. (Fazergroup 2016i.)

Ympäristövastuu vaikuttaa ravintoloiden raaka-aineiden hankintaan. Raaka-aineita kuljetetaan mahdollisimman harvoin ravintoloihin. Ravintoloissa käytetään vastuullisesti tuotettuja ruoka-aineita ja suositaan kotimaisia raaka-aineita, kun hinta, laatu ja saatavuus sen mahdollistavat. WWF:n suositusten mukaan ei käytetä uhanalaisia kalalajeja. Käytetään vain keltaisella ja mielellään vihreällä listalla olevia kalalajeja. Kalatuotteet ovat saatavuudesta ja laadusta riippuen kotimaisia tai ulkomaisia. Ravintoloiden tuoteselosteisiin on 1.5.2013 alkaen laitettu liha- ja kalaraaka-aineiden alkuperämaatiedot. Syksyllä 2014 on broilereilla tilakohtaisia merkintöjä. Kevästä 2016 alkaen herne, peruna ja broileri voidaan jäljittää tietyille vastuullisesti toimiville perhetiloille. (Fazergroup 2016j.)

3 Ruokalistan suunnitteluprosessiin vaikuttavia tekijöitä

Ruokalistan suunnittelu on palapeli, jossa jokaisen palan pitäisi olla oikealla paikalla. Lounasruokalista on ravintolan myyntivaltti ja lounas on tärkein myyntiartikkeli useimmissa ravintoloissa. Ruokalistasuunnittelu on yksi tärkeimmistä ruokapalvelun toiminnoista, jota ei kuitenkaan arvosteta riittävästi. Suunnittelun lähtökohtana on aina asiakas. Suunnittelussa otetaan huomioon yrityksen liikeidea, strategia ja asiakasryhmä, jolle ruokalistaa ollaan suunnittelemassa sekä erilaiset suositukset ja asiakaslupaukset. Hyvä ruokalista on myyvä. (Taskinen 2007, 26.)



Kuvio 1: Ruokalistan suunnitteluun vaikuttavia tekijöitä

Kuviossa 1 on ruokalistan suunnitteluun vaikuttavia tekijöitä. Keräsin itse suunnittelemaani kuvioon mielestäni tärkeimpiä taustatekijöitä, jotka vaikuttavat listan laadintaan. Suunnittelussa on huomioitava monia erilaisia näkökulmia sekä hahmotettava kokonaisuus. Ruokalistojen suunnittelussa tarvitaan sekä kokemusta että ymmärrystä keittiön ruokatuotannon prosesseista. Ruokalistasuunnittelulla tarkoitetaan ruokatuotevalikoimaa, joka luodaan asiakasta varten. Suunnittelu on usein keskitettyä, jolloin samaa ruokalistarunkoa käytetään useissa ravintoloissa. Keskitetty suunnittelu Fazer Food Servicesin ravintoloissa auttaa erityisesti pieniä ravintoloita, joissa ei ole mahdollisuutta tai kapasiteettia suunnitella ruokalistaa itse. Nykyään kaikkien pitäisi osata tehdä kaikkea, vaikka on parempi, että yksi ihminen vastaa selkeästi yhdestä kokonaisuudesta. Keskitetty suunnittelutyö parantaa

ruokatuotteiden toistuvuutta, saa sen pysymään aikataulussa, helpottaa ostotoiminnan suunnittelua ja antaa mahdollisuuden kiertävään listaan. (Taskinen 2007, 25.)

Keskitetyssä suunnittelutyössä kustannukset jäävät ravintoloille mahdollisimman pieniksi, koska suunnittelijan palkka jyvitetään suunniteltavien ravintoloiden kesken maksettavaksi. Keskitetty suunnittelutyö myös helpottaa ravintoloiden toimintaa ja erikoisosaamista voidaan vaatia vain harvoilta suunnittelijoilta. Suunnittelijat pystyvät vastaamaan helpommin tarvittavista kokonaisuuksista sekä ennakoimaan ajoissa muokattavat ruokalistapohjat, teemat ja muutokset, jotta ravintoloissa keskitytään työskentelemään tässä päivässä ja keskittymään hyvän asiakaskokemuksen luomiseen. Ruokalista antaa mielikuvan ravintolasta, sillä ruokalista on ravintolan myyntivaltti. Jos asiakas on tyytyväinen ravintolan ruokalistan vaihtoehtoihin, hän palaa uudelleen ja parhaimmillaan kertoo myös toisille saamastaan ruoasta. Ruokalistasta pitäisi löytyä vaihtoehtoja vähän jokaiselle sekä vahva vetoruoka, joka houkuttelee asiakkaita. (Taskinen 2007, 25.)

Työskentelen Fazer Food Servicesillä nykyään ravintolapalvelun suunnittelijana eli RPS:nä. Suunnittelen kuuden viikon kiertävää ruokalistaa useaan ravintolaan. Jokaiselle ravintolalle teen erilaisen ruokalistan, sillä ravintolat ovat erilaisia henkilökunnan määrän, koneiden ja laitteiden, ravintolan sopimusten, asiakkaiden sekä lounaan tarjoaman mukaan. Yhdelle ravintolalle teen buffet- lounaslistan, yhdelle kansainvälisen lounaslistan, yhdelle ilmastolounaslistan, yhteen lounaslistaan lisätään myös grillimoduuli ja yhdelle perinteistä suomalaista ruokaa sisältävä lounaslista. Muutamaan ravintolaan suunnittelen erilainen salaattipöytä Fresh Buffet, josta asiakas kokoaa erilaisista komponenteista mieleisen salaattiannoksen. Lounaslistat eroavat myös lounasruokien määrän eli ruokalistan laajuuden mukaan. Yhdessä ravintolassa on tarjolla lounas ja kasvislounas. Useimmissa ravintoloissa on tarjolla kaksi lounasruokaa, ruokaisa keitto ja / tai kasviskeitto sekä kasvislounas. Pääasiallinen tehtäväni on suunnitella ruokalistoja ravintoloille sekä huolehtia ravintoloiden nettisivuista. Fazer Food Servicellä on oma sähköinen tuotannonohjausjärjestelmä, jonka kautta hallitaan viikkoruokalistoja ja reseptejä. Työvälineenä käytän tätä sähköistä tuotannonohjauksen ROP -ohjelmaa, jolla suunnittelen ruokalistat, menut ja take away -tuotteet. Vaikka välillä istun yksin tietokoneen äärellä suunnittelemassa, työni on kuitenkin yhteistyötä ravintoloiden kanssa. Yhteistyöllä suunniteltu ruokalista sitouttaa ravintolan myös toteuttamaan sen. Päivitän ravintoloiden nettisivut, joille laitan viikon ruokalistat, jollekin paikoille myös englanninkielisenä versiona, sekä nettitilauslomakkeita esim. itsenäisyyspäivälle ja joululle. Suunnittelen myös kahvilatuotevalikoimaa, take away -myynnin tuotteita ja päivitän Kitchen -kauppaan myytävät tuotteet.

Ruokalistan suunnittelussa oleellista on asiakaslähtöisyys, asiakkaiden tarpeet ja asiakasryhmän ravitsemussuositusten tunteminen. Asiakasryhmän ravitsemussuositukset ovat erilaisia vrt. opiskelijat ja vanhukset. Ruokalistan suunnittelussa terveellisten ja sesongin raaka-aineiden käyttö on tärkeää. Suunnittelussa huomioidaan myös vuodenajat ja juhlapyhät. Ruokalistojen suunnittelussa vaikuttavat yleiset tekijät, kuten listan monipuolisuus, vaihtelevuus sekä eritavoin ja erilaisista raaka-aineista valmistettujen ruokien näkyvyys listalla, sillä näin saadaan ruokalistasta myyvä. (Taskinen 2007, 26- 27.)

3.1 Liikeidea ja palvelusopimus

Jokaisen ravintolan toiminnan ja suunnittelun lähtökohtana ovat asiakasyhteisön tarpeet, tavat ja tyyli. Liikeideana on valmistaa ja myydä aterioita kokonaisuuksina, joita asiakkaat haluavat. Liikeidean tulisi näkyä asiakkaille annoksissa, aterioissa sekä erilaisissa kokoustarjoilu- sekä take away -tuotteissa. Jokaisen työntekijän tulisi sisäistää liikeidea. (Lehtinen, Peltonen & Talvinen 2007, 34- 37, 87- 88; Taskinen 2007, 26.)

Ruokapalveluiden tuottaminen perustuu palvelusopimukseen. Ruokapalveluiden tuottaminen perustuu asiakkaan kanssa tehtyyn sopimukseen. Sopimus voi koskea ravintolanpitoa asiakkaan tiloissa, ravintolan käyttäjäsovimusta tai ruoan toimitusta. Palveluratkaisut suunnitellaan ja toimintaa kehitetään yhdessä asiakkaiden sekä asiakaspalautteiden avulla. Fazerin operatiivinen johtaja Sari Saari kertoo Helsingin Sanomissa 16.11.2016, että tilaaja määrittelee, millainen lounastarjoilu halutaan. Ruokalistat ja tarjoilu muokkaantuvat ravintolan käyttäjien mukaan, sillä henkilöstöravintola myötäilee asiakkaita ja jokainen ravintola on erilainen. Toimintasopimuksella sekä palvelusopimuksella sovitaan ruokatarjonnan yksityiskohdista eli minkä hintaisia ruokia asiakkaalle tarjotaan lounaalla, kuinka monta ruokavaihtoehtoa on päivittäin tarjolla sekä mitä lounaaseen kuuluu. Sovitaan toteutettavat annoskoot sekä tukivalikoimat (leipä, juoma, salaatti sekä jälkiruoka). Palvelusopimukset määrittävät hinta- raamit suunnittelulle, jolloin sovitaan ruoan laatutaso ja palvelutaso. Ruoan ravitsemuksellisesta laadusta voi olla tarkat säännöt ruokalistan suunnittelijalle. Palvelusopimuksessa voidaan sopia, että hernekeittoa tarjotaan kerran viikossa, joka toinen viikko tai harvemmin tai siitä, että hernekeiton kanssa tarjotaan pannukakkua. Sopimuksessa voidaan myös määritellä raaka-aineiden alkuperä tai sopia, että luomutuotteita käytetään tietty määrä päivittäin. (Savolainen 2016, A27; Taskinen 2007, 26.)

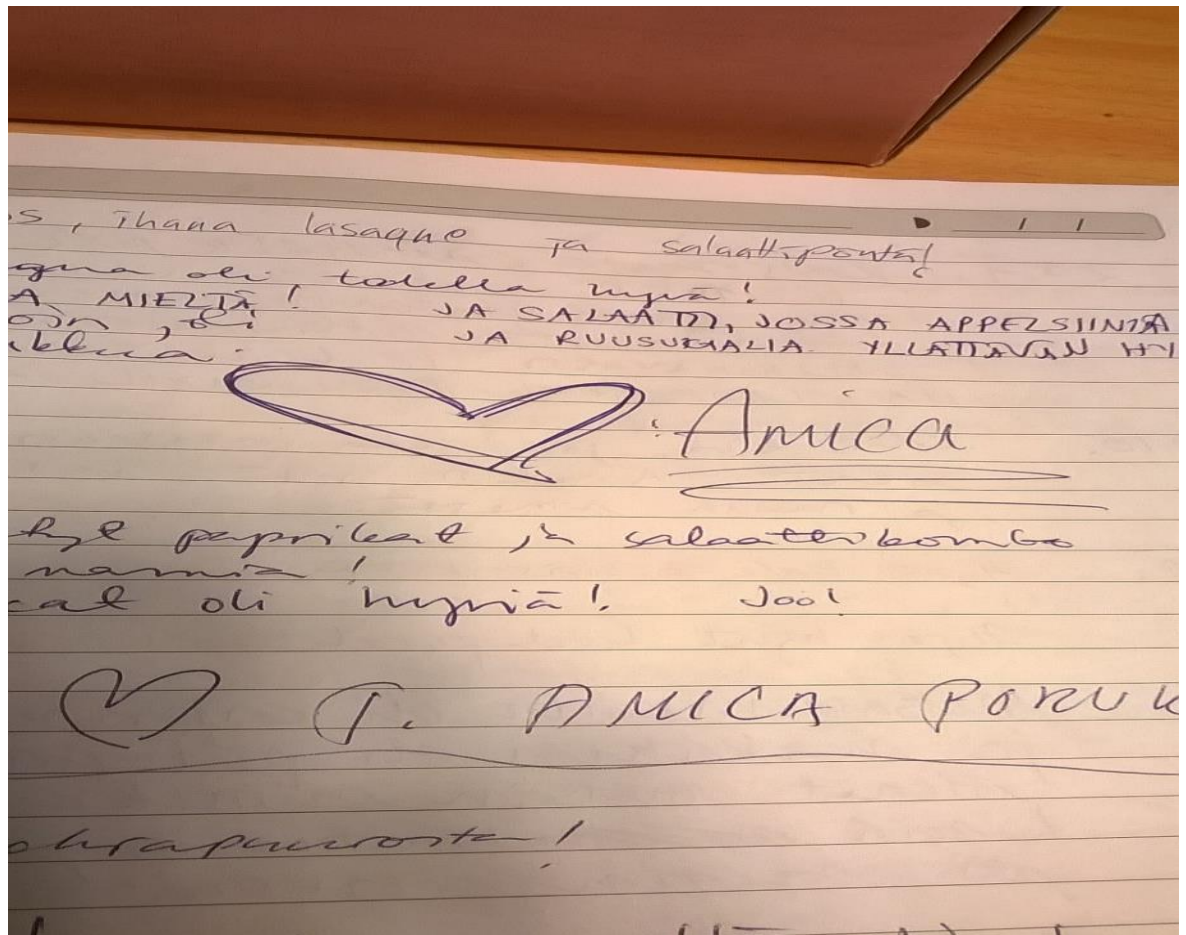
Lounaslista kootaan usein kiertäväksi ruokalistaksi. Kiertävä lista voi olla kolmen, viiden, kuuden tai jopa kymmenen viikon pituinen. Fazer Food Services suunnittelee ruokalistaa kuuden viikon kierrolla henkilöstöravintoloille ja kymmenen viikon kierrolla kouluille. Ruokalistan kokoaminen on palapeli, jossa huomioidaan asiakkaiden tarpeet, palvelusopimus,

ravitsemussuositukset, kustannukset, fyysiset mahdollisuudet, henkilökunta, sesongit sekä muut toimintaan vaikuttavat tekijät. (Lehtinen ym. 2007, 86- 89; Taskinen 2007, 24-30.)

3.2 Asiakkaat ja annoskoko

Asiakaslupauksen mukaisesti tarjotaan asiakkaille ystävällistä ja luotettavaa palvelua sekä hyvää ruokaa ja sujuvia palveluratkaisuja. Pyritään hyvään asiakaskokemukseen, sillä se on tärkeä väline erilaistumiseen ja kilpailuedun rakentamiseen. Tutkimuksen mukaan asiakkaat kokevat erityisen hyväksi ravintolakokemukseksi, jos lounasravintolassa palvelu on ystävällistä, tarjonta monipuolista, erityisruokavaliot huomioitu, ruoan saa nopeasti ja ruoassa odotukset ylittävä maku. Huonoksi asiakaskokemukseksi lounasravintolassa koetaan hitaus, epäsiisteys, kylmä ruoka, korkea hinta suhteessa tarjoomaan sekä ruoan epämääräisyys (esim. kastikkeet). Asiakkaat pitävät yleensä selkeästä ruoasta. Asiakkaat haluavat myös koota salaattinsa eri komponenteista eivätkä pidä sekoitetuista salaateista. Asiakaslupaukset tulee pitää ja asiakkaat tulee huomioida hyvin. (Saarijärvi 2016.)

Kokemus auttaa, sillä tieto asiakkaista ja heidän tarpeistaan sekä käyttäytymisestä helpottaa lounaslistan laadintaa. Samanlainen ruokalista ei toimi joka paikassa, joten jokaiselle paikalle luodaan oma ruokalista oman paikan ja oman asiakaskunnan mukaan. Uuden aloittavan ravintolan ruokalistan laadinta on vaikeampaa, koska aiempaa tietoa asiakkaista ja heidän käyttäytymistä ei ole. Toisten ravintoloiden eli kilpailijoiden tunteminen toiminta alueella ja lähiympäristössä on tärkeää. Läheisten ravintoloiden ruokalistojen samanlaisuus vie asiakkaita, mutta toisaalta suositut ruoat vetävät ravintolasta toiseen. Ravintoloiden nettilistat, jos julkaistaan ajoissa nettisivuilla, mahdollistavat myös kilpailijat laittamaan samanlaisen tai samankaltaisen ruoan samalle päivälle, jotta pysyvät kilpailemaan jopa samoista asiakkaista. Fazer Food Servicellä lähellä olevat ketjun ravintolat aloittavat ruokalistakierron eri viikoista, joten tätä samanlaisuutta ei ole. Teemat pyritään sijoittamaan mahdollisuuksien mukaan eri viikonpäiville tai eri viikoille läheisiin ravintoloihin, jolloin avointen ravintoloiden asiakas voi valita teemalounaan tai lounaan väliltä.



Kuva 1. Asiakaspalautevihko

Kuvassa 1. on kuvattu sivu asiakaspalautevihkosta ravintolassa. Asiakkailta saadaan sekä suullista että kirjallista palautetta päivittäin. Fazer Food Services käyttää asiakaspalautevihkoa ravintolassa. Tähän vihkoon asiakkaat antavat kirjallista palautetta ruoan mausta tai muusta lounaaseen tai ruokasaliin liittyvästä asiasta. Vihko on myös asiakkaiden keskustelufoorumi, sillä kaikki ohikulkevat voivat lukea toisen viestin sekä kommentoida sitä. Tätä kerättyä palautetta voidaan analysoida ja hyödyntää ruokalistasuunnittelussa. Asiakaspalaute muokkaa kiertävää ruokalistaa sen seuraaville kierroksille. Myös uusia lounasruokia kokeillaan, mutta tietyt asiakkaiden ”herkkuruokat” säilytetään. Herkkuruokia ovat edelleen erilaiset pihvit, pizzat ja lohiruokat. Myös asiakkaiden toiveita pitää ottaa huomioon. Fazer Food Services järjestää ympäri vuoden erilaisia teemoja. Ravintoloissa järjestetään teemapäiviä esim. jenkkiteema, espanjateema sekä teemaviikkoja esim. lempiruokaviikkoja, jolloin asiakkaiden toiveita toteutetaan. Lempiruokat vaihtelevat eri ravintoloittain, mutta yleislinja on sama, sillä suosituimpia lempiruokia ovat Kievin kana, lohiruokat, paistetut muikut, maksapihvi sekä perinteiset kaali- ja jauheliharuokat. (Taskinen 2007, 27.)

Annoskokojen määrittelyllä saadaan ROP- ohjelmalla laskettua ruokalajin raaka-aineiden hinta. Asiakkaiden keskimääräinen annoskoko voi vaihdella ravintoloittain huomasti. Keskimääräiseen annoskokoon vaikuttaa paljon ruokailijoiden ikä, työnlaatu ja sukupuoli (vrt. Kaarti / Elämäntalo). Annoskokoon vaikuttaa myös onko ruoan ns. kassatuote eli yksi ruokalaji vai syökö asiakas buffetista, jolloin valittava on montaa rajoittamatonta ruokavaihtoehtoa. Annoskokoon vaikuttaa erityisesti se, voidaanko ravintolassa asettaa rajoituksia määrään (esim. 1 kpl/ annos) vai saako asiakas ottaa niin monta kappaletta kuin haluaa. Annoskokoja määrittelemällä saadaan tilattua tarvittava määrä raaka-aineita ravintolaan, jotta jokaiselle olisi ruokaa riittävästi. Laskennallisella annoskoolla pyritään myös minimoimaan hävikkiä. Myös asiakkaiden mieltymykset vaikuttavat annoskokoihin. Todellinen toteutunut annoskoko vaikuttaa siten ruokalajin annoshintaan. (Määttä, Nuutila & Saranpää 2003, 67.)

Paljonko asiakas on valmis maksamaan vaikuttaa hinnoitteluun. Kun lasketaan tuotteelle hintaa, on muistettava, ettei se saa muodostua liian kalliiksi. Sopimushinnat on sovittu, mutta ulkopuolisten asiakkaiden hinnoittelu voidaan kohdentaa jopa tietyille asiakasryhmille erilaiseksi. Sopivalla hinnoittelulla voidaan osoittaa asiakkaalle tuotteen laatu ja arvo. Hinta on kilpailukeino, sillä lounaan hinnan avulla, asiakkaiden on mahdollista vertailla tuotteita keskenään joko samassa tai eri ravintoloissa. (Raatikainen 2008, 17.)

3.3 Lounasvalikoima ja asiakaskokemus

Viikon lounaslistalla markkinoidaan ravintolaa. Päivän ja viikon ruokalista pyritään luomaan mahdollisimman monipuoliseksi, vaihtelevaksi ja myyväksi. Ruokalistan ulkoasu ja sen selkeys merkitsevät paljon asiakkaille. Ruokalista myös tiedottaa asiakkaita teemapäivistä sekä erikoisruokavalioista. Lounaslistassa pyritään huomioimaan valmistustapojen, raaka-aineiden sekä värin vaihtelevuus. Listalla näkyy myös ruokien dieetitiedot sekä hinta. Lounaslista Fazer Food Servicellä on muuttunut syyskuun lopulla 2016, siten että kasvislounas ja kasviskeitto nousevat ruokalistalla ensimmäiseksi. Ravintoloissa pyritään lisäämään kasvisruoan syöjien määrää sekä vähentämään liharuoan kulutusta sekä huomioimaan kasvisruokailijat ja trendi. Lounasravintoloissa pyritään kiinnittämään huomiota myös ruoan terveellisyyteen, tällöin osa ruokalistan ruoista on suunniteltu ravitsemussuosittelun mukaisesti. Fazer Food Services käyttää listoillaan *-merkkiä ravitsemussuosittelun mukaisten ruokien merkitsemiseen. Lopullisen valinnan tekee kuitenkin aina asiakas. (Lehtinen ym. 2007, 87- 88; Taskinen 2007, 27.)

Ruokalistassa pitää huomioida asiakasmäärät ja heidän erityistarpeet. Asiakasmäärä vaikuttaa, millaisia ruokia ravintolassa voidaan tai ehditään valmistaa. Luomutuotteita käytet-

täessä olisi hyvä nostaa se myös esille ruokalistassa, koska se voi vaikuttaa asiakkaan ostopäätökseen. Klassikkoruokat ja raaka-aineet voi aina nostaa ruokalistalle myyvästi. Ruokalistalla voidaan myös kertoa tilakohtaista tietoa esim. broilerista, perunasta ja kalasta. Ylimääräisestä vaivannäöstä on hyvä myös tiedottaa asiakasta esim. itsetehdyt jauhe-lihapihvit, näin asiakas ymmärtää mistä maksaa ja paljonko asiakas on valmis maksamaan. Ravintolassa on valittava itse tehdyn ja valmiin ruoan välillä sekä huomioitava mahdollinen hinta-laatusuhde. Lounasvalikoimaan vaikuttavat asiakkaat, sopimukset, asiakkaiden annoskoot sekä hinta. Eri ravintoloissa asiakkaat arvostavat erilaisia ruokalajeja. Toisten mielestä maukas kotiruoka on parasta ja toiset asiakkaat haluavat uusia trendikäitä makuelämyksiä. Näihin asioihin pyritään vaikuttamaan ravintolan konseptoinnilla ja erilaisilla ruokalistoilla. (Taskinen 2007, 27.)

Ruoissa, joissa on allergisoivia aineita, on merkitty jo syksystä 2014 lähtien Fazer Food Servicesin ruokalistaan A- kirjaimella ja allergisoivat raaka-aineet suurilla kirjaimilla tuoteselosteeseen. Mahdollisuuksien mukaan ruokalista tulisi suunnitella niin, että moni ruoka sopisi mahdollisimman monelle. Tällöin ruoan tulisi olla gluteeniton ja laktoositon tai maidoton. Dieettimerkinnät ruokalistassa auttavat asiakasta löytämään helposti itselle sopivan ruoan. Fazer Food Services käyttää seuraavia dieettimerkintöjä ruokalistallaan.

L= laktoositon,

G= gluteeniton,

M= maidoton,

VL= vähälaktoosinen,

*= Voi hyvin

VS= sisältää valkosipulia ja

Veg= vegaaninen.

Allergisten henkilöiden luottamuksen saaminen on ravintolalle hyvä myyntivaltti. Jos ruokalistassa luvataan jotain, sen pitäisi pitää paikkansa. (Asetus elintarviketietojen antamisesta kuluttajalle 834/2014.)

Amica-ravintoloita on runsaasti eripuolilla maata. Jolloin jokaisen paikan kysyntä, sijainti ja kilpailu ovat erilaiset. Ruokalistasuunnitelmat tulee tehdä ravintolakohtaisesti sekä Fazer Food Servicen yleisten ja yhteisten sopimusten mukaisesti. Hyvällä toimivalla ja myyväällä ruokalistalla on tarkoitus saada lisää asiakkaita ja lisää liikevaihtoa, mutta esim. teemoilla saadaan vaihtelua peruslounaaseen ja tyytyväisiä asiakkaita, kun tarjotaan vaihteeksi erilaista ruokaa. Fazer Food Services on ymmärtänyt, että asiakkaiden odotuksia ja kokemuksia on kuunneltava entistä tarkemmin. Asiakkaiden odotukset ja ostokäyttäytyminen ovat muutoksessa koko ajan. Asiakkaan palvelukokemus on prosessi, jossa aito halu palvella huomataan. Hymy on halpa tapa asiakkaan hyvän mielen luomiseen. Hyvällä asia-

kaspalvelijalla on kyky tulkita herkästi asiakkaita. Asiakaskokemuksesta 70 % on tunnetta ja 30 % teknistä toimivuutta. Hyvä palvelu muistetaan aina paremmin kuin tuotteen edullinen hinta. (Gerdt & Korkeakoski 2016, 35, 105, 109, 143.)

Määrällisinä tavoitteina hyvälle ja myyvälle lounaslistalle on myös uusien asiakkaiden määrän tai liikevaihdon kasvattaminen sekä laadullisina tavoitteina hyvä asiakaskokemus, asiakastyytyväisyys ja oikeat myyvät tuotteet. Fazer Food Services kartoittaa asiakaspäryhmiä (sopimusasiakkaat ja ravintola-asiakkaat) sekä selvittää miten saadaan aikaan myyntiä kannattavasti. Jokainen yritys tarjoaa kokemuksia asiakkaille ja asiakaskokemus tunnistetaan mahdollisuudeksi ja keinoksi kehittää liiketoimintaa. Hyvän ja loistavan asiakaskokemuksen luomisessa tarvitaan koko henkilökunnan tieto, taito ja toiminta. (Gerdt & Korkeakoski 2016, 14- 15)

3.4 Raaka-aineet ja niille määritellyt raamit

Miten sesongit huomioidaan ruokalistan suunnittelussa? Ruokalistarunko koostetaan eri kausille (1- 4, 5- 8 ja 9- 12) erilaiseksi ruokalajien ja raaka-aineiden puolesta. Fazer Food Servicellä on käytössä myös sesonkikello. Sesonkikello näyttää vuodenajat, jolloin kyseiset kotimaiset kasvikset ovat parhaimmillaan ja halvimmillaan. Noudattamalla sesonkikelloa nautimme kasviksista, vihanneksista ja marjoista, silloin kun ne ovat maistuvimmillaan sekä toimimme vastuullisesti ja ympäristöystävällisesti. Sesongit Suomessa vaihtelevat kuitenkin paljon vuosittain lämpötilan, sään sekä viljelytapojen mukaan. Saatavuus siis vaihtelee vuodesta toiseen esim. mansikka, kotimainen uusi peruna. Ravintoloiden tulee muokata salaattilistaa sesongin mukaan, sillä suunnittelija on suunnitellut salaattit yli kaksi kuukautta ennen kauden alkua. Sesongin aikataulutusta tulee huomioida sitten viikkojen varoituksella. Myös hinta vaikuttaa raaka-aineiden ostoon, sillä kun sesonki on alulla tai loppumassa, hinnat ovat korkeita. Pääsesongin aikaan tuotteet ovat edullisimmillaan. Samuli Karjulan satokausikalenterissa 2017 on kymmenen syytä miksi tulee suosia sesonkikasviksia. Syitä ovat edullisuus, ekologisuus, maku, tuoreus, monipuolisuus, lisäaineiden väheneminen, ruokavalion monipuolistuminen, hävikin vähentäminen, epäterveellisyyden kompensoiminen sekä ruoan arvostaminen. Satokauden eli sesongin kasvikset ovat huomattavasti edullisempia, tuoreempia, maukkaampia sekä lisäaineettomia kuin pääsesongin ulkopuolella kasvatetut vihannekset. Kun suosimme sesonkeja, muutamme ja monipuolistamme myös tarjontaa. Kun käytämme sesonkien kasviksia, vähenee kauppohenkilöstön hävikki, sillä tukuissa ei tarvitse olla niin suurta valikoimaa raaka-aineita. Suosimalla sesonkeja käytetään enemmän kotimaisia kasviksia. Kotimaisten kasvien käyttö on ekologisesti tehokasta, sillä ne eivät vaadi pitkiä ympäristöä kuormittavia kuljetusmatkoja. Lähellä tuotetut raaka-aineet ovat maultaan korkealaatuisia ja niitä on helppo jäljittää, jopa

viljelijäkohtaisesti. Fazer Food Services myös vaikuttaa sopimustuotteillaan, mitä raaka-aineita ja tuotteita on ostettava. (Satokausikalenteri 2017; Satokausikalenteri 2017b.)

Tavoitteena on lisätä kotimaisen järvikalan ja Itämeren alueelta kestävästi pyydetyn kalan käyttöä. Asiakkaille on parannettu saaliserän jäljitettävyyttä. Tavoite on myös lisätä kotimaisen kalan osuutta lounasvalikoimissa, jolloin lisätään silakan, muikun, särjen ja ahvenen käyttöä. WWF:n 18.11.2016 tulleen tiedotteen mukaan Suomessa kasvatettu siika on juuri tullut suositeltujen kalojen listalle. Kotimainen kasvatettu kirjolohi on ollut jo pari vuotta vihreällä listalla. Fazer Food Servicen tuotekehitys on kehittänyt uusia reseptejä vihreän listan kaloista mm. särki- ja silakkamurekepihvin. Tavoitteena on kehittää lisää uutta reseptiikkaa. Fazer Food Services on jättänyt pois punaisen listan kalat ja äyriäiset käytöstä jo vuonna 2010. Tonnikalan käytöstä luovuttiin vuonna 2013. Syksyllä 2016 valikoimaan on vihdoinkin tullut tonnikala, joka on vastuullisesti pyydetty ja se on WWF:n kalaoppaan vihreällä listalla. WWF:n kalaopas ohjaa kalavalinnoissa vastuulliseen kuluttamiseen liikennevaloin eli vihreä= suosi, keltainen= harkitse ja punainen= vältä. (Fazergroup 2016j; WWF:n kalaopas)

Vastuullisen tarjooman kehittäminen ja lisääminen ravintoloissa. Vuonna 2015 Amica ravintoloissa käytettiin noin 150 luomu raaka-ainetta sekä 14 reilun kaupan tuotteita. Yleisimmät luomutuotteet ovat hiutale-, jauho- ja pastatuotteet. Reilunkaupan tuotteista käytetään eniten kahvia, teetä ja sokeria. Kotimaisten raaka-aineiden osuus on noin 60- 70 % hankinnoista. Suurin osa käyttämästämme lihasta on kotimaista alkuperää. Tavoitteena on kotimaisen lihan käytön lisääminen ja vuoden 2017 alusta lähtien kaikki käyttämämme broileri on kotimaista. (Fazergroup 2016j.)

Minulla on useita ravintoloita, joihin suunnittelen ruokalistaa. Jokaisella ravintolalla on erilaisia strategisia asioita. Toisissa paikoissa asiat toimivat erinomaisesti ja toisissa ei niin hyvin. Olen miettinyt, miten ravintola erottautuu kilpailijoista, millainen on ravintolan sijainti, millaista on hyvä asiakaspalvelu ja miten laadukasta ruokaa tehdään. Ravintoloissa on jatkuvasti erilaisia kehitysprosesseja ja muutoksia menossa, mutta miten luodaan pysyvyyttä muutosten keskellä. Olen myös miettinyt, milloin on aika tunnustaa tosiasioita ja luovuttaa. Tällä tarkoitan ravintoloita, jotka eivät ole kannattavia ja/tai menevät kilpailutukseen. Mietin ruokalistaa suunnitellessani jokaiselle päivälle ainakin yhden vetoruoan, tämä riippuu ruokalistan ruokavaihtoehtoista. Vektoruolla tarkoitetaan sellaista lounasruokaa, joka houkuttelee asiakkaita eli pihvi, pizza, paistettu lohi, jauheliharuoat ja pastat. Yritän saada aikaan mahdollisimman myyvän ruokalistan jokaiselle paikalle paikan asiakkaiden mieltymysten mukaan.

3.5 Ravitsemussuositukset, hyvinvointi ja erityisruokavaliot

Pohjoismaiset ravitsemussuositukset muuttuivat lokakuussa 2013 ja uudet suomalaiset ravitsemussuositukset julkaistiin 2014. Uudessa suosituksessa korostuu ammattilaisten osaaminen, koska lounas on monelle päivän ainoa lämmin ateria. Suosituksessa on mukana ravintoainetiheys, ateriakohtaiset ravitsemuskriteerit sekä energiaravintoaineet. Ateriakohtaisissa ravitsemuskriteereissä huomioidaan keskeiset haasteet: suolan ja tyydyttyneen rasvan määrä sekä kuitu- ja rasvapitoisuus. Ravitsemuslaadun kriteerit pohjautuvat sydänmerkkijärjestelmään. Lisäksi annetaan suosituksia ateriakokonaisuudesta ja kuluttajainformaatiosta. (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014; Sydänmerkki; Sydänystävällinen ruoka)

Suomalaisissa ravitsemussuosituksissa on huomioitu suomalaisten ruokatottumukset ja ruokakulttuuri. Suositukset keskittyvät kuvaamaan terveellistä ruokavaliota ja vaikuttamaan terveellisten ruoka-aineiden valintaan yksittäisten ravintoaineiden sijaan. Suosituksessa kasvien, marjojen ja hedelmien määrää tulisi lisätä. Perunan käyttöön ei tullut muutoksia. Pähkinöitä, manteleita ja siemeniä tulisi syödä 2 rkl päivässä. Punaisen lihan ja lihavalmisteen määrää tulisi vähentää alle 500 g/ viikko. Kalaa tulisi syödä kalalajeja vaihdellen kaksi tai kolme kertaa viikossa. Suositukset kannustavat vähärasvisten maitotuotteiden käyttöön. Suolan määrän saannin tavoitteeksi tuli 5 g vuorokaudessa ja suolana käytetään jodioitua suolaa. Suosituksessa kiinnitetään enemmän huomiota rasvan laatuun, sillä rasvan määrä on aiempaa suurempi. Hiilihydraattilähteiden laatua korostetaan, sillä tulisi suosia täysjyväviljaa. Uudet ravitsemussuositukset kehottavat tarkastelemaan ruokavaliota kokonaisuutena. Uusi ruokakolmio havainnollistaa ja kuvaa ruoka-aineiden suhteellisia osuuksia uuden suositellun ruokavalion koostamisessa. (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014; Maikkula 2015, 20- 25; Sarlio- Lähteenkorva 2014, 18- 21; Syö hyvää; Terveysuutisia 2014, 4- 5.)

Ravitsemussuosituksissa huomioidaan myös kestävä kehitys ja luomuruoka. Kestävän kehityksen näkökulmasta kasvisvoittoinen niukasti naudanlihaa sisältävä ruokavalio on hyvä sekä ympäristö- että terveysnäkökulmasta. Janojuomana suositetaan kestävä kehityksen mukaisesti vesijohtovettä. Kotimaiset ja kestävä kehityksen mukaisesti pyydyt kalalajit ovat suositeltavia. Suosituksessa myös otetaan kantaa luomutuotteisiin ja niiden käyttöön, sillä luomuruoan etuna on vähäinen torjunta-aineiden käyttö sekä eläinten parempi hyvinvointi. (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014; Sarlio- Lähteenkorva 2014, 18- 21.)

Erikoisruokavaliot huomioidaan ruokalistasuunnittelussa, sillä erityisruokavalioita noudattavien asiakkaiden määrä on noussut vuosittain. Erityisruokavalioihin lasketaan kuuluvaksi sairauksista johtuvat erikoisruokavaliot (gluteeniton, laktoositon, maidoton), ruoka- aineyliherkkyydet ja allergiat esim. kala, pähkinä, soija sekä uskonnosta tai elämänkatsomuksesta johtuva erikoisruokavalio (veri, sika, nauta, kasvisruoka, paasto jne.). (Lehtinen ym. 2007, 100- 108; Taskinen 2007, 27,30.)

Erikoisruokavaliot ja niiden huomioiminen ruokalistassa kokonaisuudessaan, että myös eridieeteille on vaihtoehtoja viikkolistalla (ei esim. keitto joka päivä ainoana vaihtoehtona). Nyt pinnalle on noussut hyvinvointi ja kasvisruokavalio erityisesti vegaaniruokavalio. Ruokalistalle pyritään saamaan ainakin yksi vegaanille sopiva kasvisruoka, jos ravintolassa tarjotaan kahta kasvisruokaa. Vegaanit syövät vain kasvisperäistä ruokavaliota. Semi-vegetaristi syö myös kalaruokia kasvisruoan lisäksi. Asiakkaat haluavat kasvispainotteista ruokaa. Syksyllä 2015 ja 2016 toteutettiin More Greens- teema, jolloin kasvisruokaa tarjottiin uusien kasvisruokien ja salaattiohjeiden mukaan. (Fazergroup 2016k.)

Ympäristöateria eli vähäistä hiilijalanjälkeä jättävä ruokavalio vaikuttaa ravintolan raaka-aine valintoihin. Fazer Food Services osallistuu useisiin ympäristöön liittyviin kehityshankkeisiin. Muutama ravintola osallistuu ilmastolounas-hankkeeseen. Fazer Food Services kehittää kriteerejä ilmastolounaalle ja testaa ilmastolounas- konseptia. Valitaan viisaasti raaka-aineita, jotka kuuluvat ilmastoaterian osiin. Silloin reseptiikasta valitaan raaka-aineita sekä ruokaohjeita, jotka ovat vastuullisesti tuotettuja ja joilla on pieni hiilijalanjälki. Ilmastoateriaan kuuluvat mm. peruna, pasta ja viljalajikkeet sekä maidottomat ja juustottomat lisäkkeet. Ilmastoateriaan kuuluvat myös juurekset, kaalit, sipulit ja muut avomaalla kasvatetut kasvikset. Kasvihuoneessa kasvatetut sallitut kasvikset kesällä ovat tomaatti, kurkku, paprika ja salaatti. Tällöin voimme tukea kestävä kehitystä. Kasvispainotteiset ruoat kuormittavat vähemmän ympäristöä kuin lihapainotteiset. Fazer Food Servicen tavoitteena on kehittää kasvisruokatarjontaa sekä ohjata asiakkaita mahdollisimman terveellisiin ja ympäristöystävällisiin valintoihin. Syyskuun lopulla 2016 ruokalistalla kasvisruokavaihtoehdot nousevat ensimmäisiksi. Ympäristöystävällisen ruoan ilmastovaikutus on 25 % keskiarvoa pienempi. Ilmastomerkin saavat vain ne ruoat, joiden ilmastovaikutus on 25 % keskimääräistä pienempi. Merkin saamisen edellytyksenä on myös ravitsemuskriteerien täyttyminen, joita ovat rasvan laatu ja määrä sekä suolan määrä. Ilmastomerkin kalaruoissa otetaan huomioon myös kalakantojen kestävyys. Tarjonnalla ja ruoan esillelaitolla (houkuttelevuus, ruokalajien järjestys linjastossa) on mahdollista saada asiakkaat valitsemaan enemmän kasviksia ruoka-annoksiinsa. (Fazergroup 2016k; Fazergroup 2016l; Ilmastolounas; Salo 2014, 16- 17; Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014.)

Joissakin ravintoloissa *- merkityt ruoat ovat pakollisia päivittäin, jolloin suunnittelussa pitää huomioida myös se. Tähtimerkitty ruoka täyttää ravitsemusvaatimukset. Tähtimerkityssä ruoassa rasvan määrä on kohtuullinen ja rasvan laatu on suositusten mukainen eli korkeintaan 1/3 rasvasta on kovaa tyydyttynyttä rasvaa. Tähtimerkityissä ruoissa myös suolan määrä on kohtuullinen. Tähtimerkittyä ruokaa voi suositella kaikille, sillä se parantaa hyvinvointia. (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014; Sydänmerkki; Sydänystävällinen ruoka)

Allergisoivat aineet merkitään Fazer Food Servicesin ruokalistaan A- kirjaimella ja allergisoivat raaka-aineet suurilla kirjaimilla tuoteselosteeseen. A- kirjain on yleinen allergiamerkintä, jolloin allerginen tietää, että tuoteseloste on luettava tarkkaan tai tiedusteltava henkilökunnalta tarkempaa tuoteselostetta. Maa- ja Metsätalousministeriön asetus elintarviketietojen antamisesta kuluttajalle tuli voimaan 1.4.2015. Ilmoitettavat ruoan allergiaa aiheuttavat ainesosat, joista asiakkaille on kerrottava ovat gluteenia sisältävät viljat, äyriäiset, kalat, munat, maapähkinä, pähkinät, mantelit, soijapavut, maito, selleri, sinappi, seesaminsienet, rikkidioksidi, sulfiitit, lupiinit sekä nilviäiset. Mahdollisuuksien mukaan ruokalista tulisi suunnitella niin, että ruoka sopisi mahdollisimman monelle. Tuoteselosteissa luetellaan myös raaka-aineet, allergisoivat raaka-aineet isoilla kirjaimilla sekä ruoan ravintoarvo 100 g:a kohden. (Asetus elintarviketietojen antamisesta kuluttajalle 834/ 2014.)

Fazer Food Services on ollut luomassa yhdessä Mikkelin ammattikorkeakoulun, Metoksen ja AgentIT:n kanssa älykästä buffetlinjastoa. Tämä linjasto tarjosi uutta asiakkaille sekä auttoi ruokailijaa kokoamaan terveellisempiä aterioita. Palvelukonseptia testattiin 2013 Fazer Food Servicen ravintolassa Huhmaressa. Palvelua käyttävä sai asiakaskortin, jonka avulla järjestelmä tunnisti käyttäjän. Asiakkaan ottaessa ruokaa, vaaka punnitsi annoksen automaattisesti ja tieto kirjautui tietojärjestelmään. Samalla näyttöön tuli teksti, paljonko asiakas otti salaattikomponenttia tai ruokaa sekä annoksen energiamäärä. Ruoat, jotka eivät olleet linjastossa, kuten leipä, rasva, juoma ja jälkiruoka kirjattiin omilla painikkeilla. Kun ateriala oli koottu valmiiksi, asiakas pystyi tulostamaan itselleen kuitenkin, missä näkyi aterian energiasisältö ja sitä verrattiin suosituksiin. Tiedot tulivat myös haluttaessa asiakkaan sähköpostiin päivittäin tai harvemmin. Älykäs itsepalvelulinjasto lisäsi tietoisuutta oman aterian sisällöstä ja terveellisyydestä. Kasvisruokailijat saivat helposti tietoa proteiinin määrästä. Älykäs itsepalvelulinjasto antaa mahdollisuuden kertoa asiakkaalle, juuri sitä tietoa mitä asiakas tarvitsee. (Rautiainen 2014, 35- 37.)

3.6 Laitekapasiteetin ja henkilökunnan vaikutus keittiötoiminnan prosesseihin

Keittiön kapasiteetti vaikuttaa paljon ruokalistan suunnittelussa. Maija keittää keittiöt, joissa on vain liesi ja uuni vai moderni uusi keittiö, jossa on uudet toimivat, energiatehokkaat ja ergonomiset laitteet. Koneiden ja laitteiden hyvä kunto ja sopiva kapasiteetti helpottavat suunnittelua. Keittiön puutteellinen ruoanvalmistusvälineistö sekä kylmä- ja lämpölaitteiden vähäinen määrä saattavat rajoittaa erilaisten ruokalajien valmistamista, tavaroiden tilaamista, ruoan esille laittoa sekä kiertävän ruokalistan tekemistä. (Karhu 1989, 59- 60.)

Henkilökunnan kapasiteetti sekä ruokailijamäärä vaikuttavat esim. valmistettavien ruokavaihtoehtojen määrään. Tiedyt ruokalajit eivät sovellu tietynlaisiin keittiöihin tai ovat liian työläitä ruokia maanantaille. Lounaslistan ruokalajien valintaan vaikuttaa keittiöhenkilöstön ammattitaito, rutiinit ja kokemus. Pitkien sairaslomien tai suurien ulkopuolisten ryhmien aikaan ruokalistaa muokataan helpommaksi, koska välillä ei ole mahdollista saada tarpeeksi ammattitaitoista henkilökuntaa sijaiseksi. Henkilökunnan osaaminen ja tarkkuus ruoan valmistuksessa sekä erävalmistus vaikuttavat lounaan valmistukseen ja hävikkiin. Periaatteena on, että jokaisella kerralla ruoanvalmistusohjeita noudattamalla saadaan samanlaista ruokaa. Kokin tunteminen vaikuttaa suunnitteluun: kokin oma kyvykyys hallita laitteita sekä halu tehdä asiakkaille hyvää ruokaa, kokin kyky suunnitella tekemisiään jo ennakkoon sekä miten ehtii esivalmistella tekemisiään ja myös kokin kyky kestää stressiä, erilaisia tilanteita ja kiirettä keittiössä. Henkilökunnan kapasiteetti vaikuttaa ruokalajin valmiusasteen eli tehdäänkö jauhelihapihvi itse vai ostetaanko se valmiina raakapakasteena vai kypsänä tuotteena. Ruokailijamäärä lounasravintolassa vaikuttaa paljon ruokalajien valmiusasteeseen. (Karhu 1989, 59- 60.)

3.7 Kate ja hinnoittelu

Lounasruoan hintaan vaikuttavat useat tekijät. Tärkeimmät tekijät ovat lounaan kokonais-hinta, raaka-aine, kokonaiskustannukset, ravintolan vuokra, haluttu kate sekä sopimushinnat. Sopimushinnat määrittelevät usein tarkkaan, paljonko tietty lounas saa maksaa asiakkaalle. Tällöin suunnitellaan tietyt kassatuotteet ruokalistalle joka päivä. Silloin voi olla, että niin sanottu ” halpa ruoka” / kassatuote 1 on oltava joka päivä. Joillakin ravintoloilla tämä ruoka voi olla myös keittoruoka. Suunnittelussa tämä sitoo paljon, sillä miten saisi halvalla vaihtelevaa ruokaa erilaisista raaka-aineista. Yleensä halvin vaihtoehto on keitto- laatikko-, pasta- tai kastikeruoka. Kilpailutilanne vaikuttaa sopimushintoihin. Jokaisessa uudessa kilpailutuksessa tarjouksia tehdään kyseisen tilanteen mukaan, jolloin voidaan joutua jopa laskemaan lounashintoja. Kilpailutilanteessa pitäisi kuitenkin olla tarkkaa tietoa, mitä asiakas todella haluaa. Annoskoot täytyy määrittää tarkasti ja se mitä lounaaseen todella kuuluu jo ennakkoon. Sopimushinnat raameina eli paljonko asiakas on valmis

maksamaan. Asiakkaalla on käytettävissä tietty rahasumma lounaan maksamiseen. Ravintoloissa on erilaisia sopimuksia ja erilaisia lounaan hintoja. Jopa samassa ravintolassa laskutetaan eri asiakasryhmiltä eri hinta samasta lounaasta sopimuksesta riippuen. Lounasruoan verotusarvo kuitenkin määrittelee lounashinnalle raja-arvot. Vuonna 2016 oli alin verotusarvo 6,30 € ja korkein 10,20 €. (Ravintoetu 2016.)

Katetavoite vaikuttaa suunnitteluun ja antaa mahdollisuuden valita halvempia tai kalliimpia ruokia kiertävälle runkoruokalistalle. Tehostamalla raaka-ainevalintoja mahdollisimman edullisiksi saadaan katetta paremmaksi. Katetavoite määritellään jokaiselle ravintolalle erikseen ja se on noin 60- 72 % sopimuksesta riippuen. Tavoitekatteessa on myös huomioitu hävikin vaikutus. Hävikkiä saadaan pienennettyä, kun raaka-ainekäyttöä saadaan vähennettyä. Hoitovastuupaikoilla katetavoite määritellään erikseen sopimuksen mukaan.

Raaka-aineiden hinta vaikuttaa hinnoitteluun, mutta vasta kun koko ruoka-annos on suunnittelu kokonaisuudessaan, saadaan annoksen raaka-ainehinta. Maailman laajuinen hintatilanne voi muuttaa annoksen hintaan huomattavasti. Vuonna 2013 kirjolohen ja lohien ostohinnan nopea kohoaminen nosti ruoka-annoksen hintaa jopa eurolla. Katkarapuja ja niitä sisältäviä ruokia on vähennetty tai poistettu valikoimasta raaka-ainekustannuksen nousun vuoksi, sillä hinta on noussut vuodessa yli 50 %. Jotain ruokia ei vaan voi tarjota niiden korkean raaka-aine hinnan vuoksi tai alhaisen sopimushinnan vuoksi esim. naudanlihapihvi. Kokonaissuunnittelussa otetaan myös huomioon annokseen kuuluvat tukivalikoimat eli juoma, leipä, salaatti ja jälkiruoka ravintolakohtaisesti. Lopuksi vielä muutetaan ruoka-annoksen annoskoot ravintolaan sopiviksi. Suunniteltu annoskoko vaikuttaa hintaan sitä nostavasti tai laskevasti. Todellinen kate selviää vasta, kun tarkka hävikki sekä tarkka inventaari tehdään ravintolassa. (Määttälä ym., 2003, 212- 213.)

Laskennallinen kate on kuitenkin eri asia kuin toteutunut kate. Kun selvitetään annoksen hinta toteutuneella annoskoolla, saadaan todellinen kate. Mahdollisimman hyvään katteeseen päästään, kun huolehditaan ruoka-annosten tasalaatuisuudesta, noudatetaan annettuja ruokaohjeita ja annoskokoja sekä käsitellään raaka-aineita oikein ja pyritään minimoimaan hävikki. Hävikkiä syntyy raaka-aineiden ja ruokien varastoinnissa, esikäsittelyssä, valmistuksessa sekä jakelussa. Työntekijöiden huolimaton raaka-aineiden käsittely sekä virheellinen varastointi lisäävät hävikkiä paljon. Yleensä sijaisten aikana hävikin määrä kasvaa huomattavasti, sillä tietoa ja taitoa valmistettavasta ruoasta sekä sen menekistä ei ole. Sijaisilla tulee helpommin ylivalmistusta, jos tietoa valmistettavan ruoan määrästä ei kerrota sijaiselle tarkkaan. (Määttälä ym., 2003, 71.)

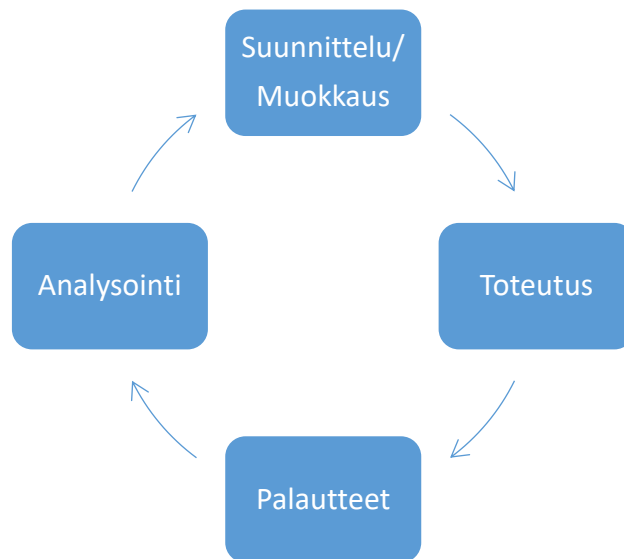
3.8 Tuotekehitys

Tuotekehityksen tarkoituksena on luoda uusia reseptejä. Tuotekehitys laatii uusia reseptejä sekä lounasruokiin että teemoihin. Teemojen reseptit ja ohjeet voivat olla monimutkaisempia ja työläämpiä sekä kalliimpia kuin normaalit lounasruoat. Tuotekehitys myös päivittää jo olemassa olevia reseptejä raaka-aineiden muutosten vuoksi. Tuotekehityksen tavoitteena on myös parantaa ja korjata olemassa olevia reseptejä sekä karsia pois vanhoja tai huonosti toimivia reseptejä. Siksi on tärkeää, että tuotekehitykselle annetaan mahdollisimman paljon palautetta, jota ravintoloissa saadaan asiakkailta sekä henkilökunnalta. Tuotetestaukset ovat tärkeitä, silloin saadaan kentältä tietoa uuden reseptin toimivuudesta. Vasta testatut ja kokeillut reseptit pääsevät kaikille ravintoloille käyttöön. Tuotekehitys tuottaa standardoituja reseptejä, jotka ovat sitten valmiina käyttöön. (McVety, Ware & Lévesque 2001, 111- 112; Taskinen 2007, 33- 34)

Tuotekehityksen tulisi hankkia ideoita tuotekehitykseen monista lähteistä ja mahdollisimman monipuolisesti sekä runsaasti. Ideoita, reseptejä ja kuvia voi etsiä alan lehdistä ja kirjallisuudesta sekä nettiblogeista. Kilpailevien lounasravintoloiden tuotteita ja valikoimaa pitäisi myös aktiivisesti seurata ja ottaa sieltä oppia. Ruokalistaa suunnittelevien ja ruokaa valmistavien pitäisi päästä enemmän tutustumaan alan kilpailijoiden lounastarjontaan työajalla lounasaikaan. Tuotekehityksen tulisi huomioida maailmalla ja Suomessa tapahtuvia muutoksia sekä trendejä erityisesti kasvisruokavaliossa. Uudet raaka-aineet, kuten nyhtökaura, härkäpapu- valmiste Härkis ja Valion Mifu, pitäisi huomioida mahdollisimman nopeasti lounaslistalle. Pienet ravintolat voivat valmistaa helposti omaan ravintolaan pienohjeilla lounasruokaa, mutta suuremmat erät tarvitsevat standardoidut ruokaohjeet. Fazer Food Services käyttää ROP- ohjelmassa standardoituja ohjeita, jolloin reseptit on mukautettu vastaamaan ruokatuotannon toimintoja. Yleensä ohjeet laaditaan joko uunia tai keittopataa varten, sillä nämä laitteet löytyvät useinmista valmistuskeittiöstä. Standardoidut ohjeet auttavat henkilökuntaa valmistamaan jokaisella kerralla hyvää ja laadukasta ruokaa. Standardoiduissa ohjeissa näkyy yhteenveto raaka-aineista, määristä, valmistusohje toimenpiteineen, annoskoko sekä dieettitiedot. Fazer Food Services on laittanut osaan resepteihin myös kuvan ruoasta, jolloin voidaan havaita miltä valmiin ruoan tai ruokaannoksen tulisi näyttää. (McVety ym.2001, 111- 113.)

4 Ruokalistan suunnitteluprosessi

Kiertävän ruokalistan suunnittelu on sykli, joka toistuu kolme kertaa vuodessa. Aluksi runkolistasta suunnitellaan ruokalista ravintolaan kuudeksi viikoksi kerrallaan ja sitä muokataan toteutuneen ruokalistan seuraavilla kierroilla (toisella ja kolmannella) paremmaksi. Seuraavilla kerroilla huomioidaan esim. annoskoon muutokset, ruokalajien sopivuus tai sopimattomuus ravintolaan. Tarvittaessa vaihdetaan ruokalajeja uusiin. Teemat ja juhlapyhät muokkaavat ruokalistaa, sillä ne tuovat runkoruokalistaan muutoksia ja vaihtelua.



Kuvio 2: Sykli

Kuviossa 2 näkyy karkeana syklinä ruokalistasuunnittelussa olevat prosessit. Aluksi suunnitellaan ruokalista, jota toteutuneen viikon jälkeen analysoidaan. Palautteet asiakkailta ja keittiöhenkilökunnalta muokkaavat tarvittaessa ruokia sekä niiden annosmääriä ja annoskokoja. Korjaukset tehdään seuraavalle toteutuksen viikolle.

Ruokalistasuunnittelu muodostuu useista eri vaiheista. Ensimmäisessä vaiheessa ruokalista on karkealla tasolla oleva taulukko, jossa on merkitty vain pääraaka-aineita ja valmistustapa tai ruokalajityyppi. Tämä ns. Master- lista määrää ruokalistan rungon. Masterlistalta muokataan tuleva ruokalistaluonnos. Ruokalistaluonnoksesta muokataan ravintolalle oma ruokalista ROP- ohjelmaa käyttäen. Tämä tietokoneella luotu lista on pohjana sille, että ravintolassa saadaan tulostettua päivä- ja viikkolistat, tuoteselosteet, tuotantolistat, reseptit sekä tehtyä tarvelistat raaka-aineiden ostamista varten. Ravintolat saavat listat myös ruotsin- ja englanninkielisinä. Hyvin suunniteltu ruokalista helpottaa ja nopeuttaa ravintolan toimintaa.

4.1 Master-lista määrää ruokalistan rungon

Ensimmäisessä vaiheessa ruokalista on karkealla tasolla oleva taulukko, jossa on merkitty vain pääraaka-aineita sekä valmistustapa tai ruokalajityyppi tai olomuoto. Tämä ns. master-lista määrää ruokalistan rungon.

Viikko 1	Maanantai				Tiistai				Keskiviikko			
		Klassinen	Moderni	Olomuoto		Klassinen	Moderni	Olomuoto		Klassinen	Moderni	Olomuoto
KT Lounas I	Kala	silakat	silakat	kpl	Makkara	pytipannu	pytipannu	pannu/risot	Broiler	koipi-reisi	koipi-reisi	kpl
KT Lounas II	Jauheliha	lasagne	lasagne	ltk	Kala	turska	turska	kpl	Nauta	naudanliha	naudanliha	kast / pata
KT Lounas III	Broiler	rintaleike	rintaleike	kpl	Kalkkuna	file	file	kpl	Kala	siika	siika	kpl
Just for you	Kalkkuna	lehtipihvi	lehtipihvi	kpl	Possu	Porsaan sis	Porsaan sis	kpl	Nauta	grillipihvi	grillipihvi	kpl
Fresh	Possu				Kala				Tofu			
Fresh	Katkarapu				Broiler				Possu			
Fresh	Broiler				Possu				Kala			
KT Salaattilounas												
KT Keittolounas	Broiler				Nauta				Jauheliha			
KT Kasvislounas	Kasvis			kast/pata	Kasvis			ltk	Kasvis	kasvis-kaalik	kasvis-kaalik	kpl
KT Kasviskeitto	Kasvis				Kasvis				Kasvis			
KT Jälkiruoka kallis		Ruusunmai	Ruusunmarjarahka		Appelsiini	Appelsiini	Appelsiini	kiisseli		suklaamou	suklaamou	se

Kuvio 3 Master- lista

Kuviossa 3 on esimerkkinä Master- lista, jota käyttää Fazer Food Services. Systemaattinen suunnittelu on helpompaa ja ruokalajeihin tulee riittävästi vaihtelua, kun käytetään tällaista taulukkoa. Näin pyritään estämään, ettei sama raaka-aine tai samankaltainen ruokalaji toistu liian usein ruokalistalla. Raaka-aineet näkyvät vasemmassa laidassa; makkara, jauheliha broileri, kala, katkarapu, kalkkuna, possu, nauta riista ja tofu. Seuraavaksi on merkitty ruoka tai tarkempi kuvaus kalalajista (silakka, turska, siika) millaista osaa kalkkunasta (file, lehtipihvi) käytetään ja lopuksi ruoan olomuoto. Olomuotona voi olla keitto, pata, kastike, laatikko, pannu, risotto, wokki tai kappaleruoka. Raaka-aineen, ruokalajin ja olomuodon yhdistämisellä pystytään suunnittelemaan monipuolinen ja vaihteleva ruokalistaluonnos.

Master- listan avulla muokataan tuleva ruokalistaluonnos. Suunnitteluryhmä luo Master-listasta ruokalistaluonnoksen, jossa huomioidaan suunnittelukauden sesonki, teemat ja juhlapyhät. Nykyään Fazer Food Services tekee vain yhden ruokalistaluonnoksen, jota kaikki ravintolat käyttävät.

4.2 Ruokalistaluonnoksesta ruokalistaksi taustatietojen avulla

Fazer Food Services on tehnyt ravintolan taustatietolomakkeen, jonka täyttämällä saa tietoa ravintolasta. Uudesta ravintolasta se on tehtävä itse, mutta vanhemmista ravintoloista se voi olla valmiina ravintolassa. Taustatiedot ovat tietoa ravintolasta mm. suunniteltava ruokailijamäärä, millainen on toteutunut ruokailijamäärä, asiakaskunnan rakenne,

onko ravintola kaikille avoin, millainen on ravintolan budjetti, millaiset ovat ravintolakohtaiset lisäykset ja rajoitteet, lounaan hinta ja myyntitavoite, mitä moduuleja käytetään, mitkä tukivalikoimat ovat käytössä, kuinka monta komponenttia sisältyy salaattivalikoimaan, päivittäin suunniteltavat kassatuotteet, valikoiman poikkeavuudet sopimuksen perusteella, keittiön ja ruokasalin laitekapasiteetti, säilytystilat ja niiden rajoitukset, teemat ja juhlapyhät sekä mitä sisältyy lounaspakettiin. Taustatietoa ravintolasta saa kuitenkin parhaiten, kun työskentelee ravintolassa eri pisteissä sekä seuraa ja huomio ravintolan toimintoja.

Tuotannonsuunnittelu aloitetaan selvittämällä ravintolan taustatiedot eli palvelusopimus, taustatiedot asiakkaista, ravintolan lounastarjonta sekä ravintolan myyntihinnat, raaka-ainekustannusrajat ja haluttava kateprosentti. Keittiön kapasiteetti ja laitekapasiteetti vaikuttavat ruokalistasuunnitteluun paljon ja ne on huomioitava jo suunnitteluvaiheessa. Ruokalista suunnitellaan asiakaslähtöisesti, jolloin huomioidaan ravintolapitosopimus kaikki taustatiedot ja valikoiman vaihtelevuus. Jollakin ravintolalla ruokalista kootaan kassatuotteina ja jollekin ravintolalle ruokalista muokataan buffet-lounaana. Suppea lounaslista antaa mahdollisuuden valita ruokia vaihtelevasti ja lounaslistaa voidaan helposti muokata seuraavalle kierrolle aivan uudestaan. Laajan lounaslistan laadinnassa on tärkeää raaka-aineiden vaihtelevuus ja saman raaka-aineen välttäminen niin päivä- kuin viikkotasolla. Tämän vaiheen työläin osa on saada aikaan ruokalista, joka on sopimusten sekä kateprosentin ja asiakkaiden odotusten mukainen. Yhteisten keskusteluiden ja ruokalistojen suunnittelun aikana sitoutan henkilöstöä toimimaan suunnitelmien mukaan. Ravintoloiden on myös helpompi antaa palautetta ja rakentavaa palautetta ruokalistasta, kun on itse osallistunut suunnitteluun.

Master-listasta rakennetaan ruokalistaluonnos, jolloin ruoat ovat jo ruokalistanimillään. Ruokalistaluonnoksessa ruokalista on jo oikean ruokalistan näköinen. Tästä taulukosta on helppo katsoa, millaisia ruokia on valittavana tietylle päivälle. Suunnitteluni tässä vaiheessa on yhteistyötä ravintoloiden kanssa. Suunnittelen jokaisen ravintolan kanssa juuri heille sopivan ruokalistan.

Päivä	Komponentin nimi	Ruokalistanimi	Dieetit	Annos (g)
Day 1	Broileri-kasvisrisotto	Broileri-kasvisrisottoa	*,A,G,L,M	400
Yhteensä				400
Day 1	Seitiä, paistettu	Paistettua seitiäfilettä	A,L,M	130
	Perunaa ja kasviksia, paahdettu	Paahdettua perunaa ja kasviksia	G,L,M,Veg	200
	Kermaviilikastike, kananmuna, sinappirelish	Muna-sinappirelishkermaviilikastiketta	A,G,L	60
Yhteensä				390
Day 1	Nautapata, Burgundin, NO-kuutio, kypsä PV	Burgundinpataa	A,G,L,M,VS	200
	Riisi, villi	Villiriisiä	G,L,M,Veg	170
	Papu, pitkä, keitetty (pakaste)	Papuja	G,L,M,Veg	60
Yhteensä				430
Day 1	Kinkkutäyte perunalle, kylmä	Kinkkutäytettä	A,G,L	200
	Peruna, uuni	Uuniperunaa	*,G,L,M	220
Yhteensä				420
Day 1	Broileri, paistipala luullinen, mustapippurikastike	Broileria mustapippurikastikkeessa	G,L,M	350
	Riisi, naturelli, höyryssä	Höyrytettyä riisiä	G,L,M,Veg	170
Yhteensä				520
Day 1	Katkarapukeitto, PV	Kermaista katkarapu-tomaattikeittoa	A,G,VL,VS	400
Yhteensä				400
Day 1	Kasviscurry, PV	Kasviscurrya	A,G,L,VS	200
	Riisi, jasmin	Jasminiriisiä	G,L,M,Veg	170
Yhteensä				370
Day 1	Riistakeitto, juustoinen	Juustoista riistakeittoa	A,G,L	400
Yhteensä				400
Day 1	Kikherne-bataattipata	Kikherne-bataattipataa	*,A,G,L,M,VS,Veg	260
	Riisi, villi	Villiriisiä	G,L,M,Veg	170
Yhteensä				430
Day 1	Kukkakaali-herkkusienikeitto, soijapapu	Kukkakaali-herkkusienikeittoa	*,A,G,L,M,Veg	400

Kuvio 4 Päivän ruokalistaluonnos

Kuviossa 4 näkyy päivän ruokalistaluonnos, josta valitaan ravintolalle sopivat ruoat. Mikäli sopivaa ruokaa ei päivältä löydy, katsotaan toiselta päivältä tai etsitään reseptipankista toinen vaihtoehto. Listalle ei todellakaan tarvitse valita maanantain vaihtoehtoja, jos ne eivät ravintolalle sovi. Tässä vaiheessa kokemuksesta ja ruokatuotannonprosesseista on paljon hyötyä, sillä pystyy valitsemaan asiakkaiden mieltymysten ja keittiön toimivuuden kannalta sopivat ruokalajit. Omat suunnitelmat ruokalistaksi teen tässä vaiheessa paperille, siitä on sitten myöhemmässä vaiheessa apua. Paperiversioista on hyvä katsoa koko kuuden viikon kokonaisuus ja ruokalajien vaihtelevuus. Uutta kiertävää ruokalistaa suunniteltaessa pitää ottaa huomioon myös vanhan ruokalistan viimeinen viikko, etteivät samat ruokalajit toistu heti uudella ruokalistalla.

4.3 Ruokalistan suunnittelu ROP-ohjelmalla

Ruokalistan suunnittelussa on tarkkaan mietittävä järjestys, miten etenee tietokoneohjelmassa. Teen mahdollisimman tarkan pohjatyön yhden ravintolan kuudelle viikolle. Tällöin tarkastan annoskoot, muokkaan salaattilistaa sekä huomioin sellaiset asiat, jotka ovat samanlaisia kaikille ravintoloille. Kopioin saman tarkistetun pohjan kaikille ravintoloille, jota sitten muokkaan ravintolakohtaisesti. Ruokalistan suunnittelu ravintolalle tapahtuu valitsemalla ruokalistaluonnoksesta halutut tuotteet listalle ja muokkaamalla ne halutuille päi-

ville. Valikoimista voidaan poistaa myös turhat myyntituotteet. Tämä tehdään Fazer Food Servicellä ROP- ohjelmaa käyttäen, jossa suunniteltavan ravintolan ruokalista muokataan. Suunnittelu vie aikaa, sillä jokaisella ravintolalla on omat erikoisuutensa. Ensin valitaan lounasruoat ja niiden lisukkeet, salaattit ja jälkiruoat oikeille päiville, sitten muokataan annoskokoa ja arvioidaan asiakasmäärä. Ruokien myyntihinnan kirjaaminen ROP- ohjelmaan antaa helposti mahdollisuuden tarkastella myyntikatetta. Kateprosenttia voi tarkastella päivä- tai viikkotasolla. Tarkastan ruokalista kateprosentin viikoittain, jolloin vaihtelua voi esiintyä listan eri päivien aikana. Seuraamalla kateprosenttia pyritään pääsemään mahdollisimman hyvään katteeseen ja tarvittaessa liian kalliit ruokalajit poistetaan. Ruokalistatuloasteiden vuoksi tässä vaiheessa on hyvä tulostaa itselle viikon ruokalista ja tarkastaa, että ruoat nousevat ruokalistalle oikeassa järjestyksessä. Tarvittaessa ruokien positiivita voidaan vaihtaa sopiviksi.

Viikkosuunnitelma	Maanantai 5.9.2016	Tiistai 6.9.2016	Keskiviikko 7.9.2016	Torstai 8.9.2016
Ruokalista				
KT Kasvislounas	Kikherne-bataattipata Riisi, v III	Kasvispihvit, punajuuri-tatti... Peruna, curry-viljale, raaka Jogurtkastike, persilja	Kukkakaaligratinii	Kasvispirakka, valmis ruisperunataik.
KT Kasviskeitto	Juurisosekeitto	Kurpitsakeitto	Kikhernekeitto, juustoinen	Hernekeitto, kasvis
KT Lounas I	Broileri-kasviskeitto	Makkaraströgonoff Peruna, keitetty	Jauhemaakapinhvit Perunasose, L Spull, haudutettu Puolukka-suvos	Jauhelihakiusaus
KT Lounas II	Setti, paistettu Perunaa ja kasviksia, paahd... Kermaviljakastike, kananmu...	Kojo, katkarapu-viljakastike Peruna, keitetty	Broileri, paistisuklaale, tenya... Broileri, paistisuklaale, tenya... Riisi, luonnoll. höyryssä, tu...	Setti-kirjokihmurekepihvit Peruna, keitetty Pinaattimuhennos
KT Lounas III	Nautapata, Burgundin, NO-k... Riisi, v III	Broileri, rintaletke, paistettu Peruna, curry-viljale, raaka Tattikastike, kasvisraava Poikana, pikku, persilja	Porsaan ulkofillet, kokonais... Pippurkastike, kasvisraava Perunasose, L Papu, pilkka, keitetty (pakaste)	Karitsa-nautapata, krellika (... Riisi, luonnoll. höyryssä Munakoiso-viljaleet, paahdettu

Kuvio 5 Viikon ruokalistaa ROP- ohjelmassa

Kuviossa 5 näkyy ravintolan viikkosuunnitelma ROP- ohjelmassa. Mustat vaihtoehdot on valittu ruokalistalle ja punaiset eivät ole ruokalistalla. Tuotannon suunnittelussa ROP- ohjelma on mielestäni hyvä. Kuuden viikon ruokalistan muokkaaminen vaatii aikaa ja kärsivällisyyttä. Yhden ravintolan kiertävän kuuden viikon lounaslistan muokkaamiseen tieto-

koneella menee aikaa yhdestä kolmeen työpäivää riippuen ravintolan lounaslistan laajuudesta sekä moduulien määrästä. Tavoitteena on, että kaikkien ravintoloiden lounaslistat on suunniteltuna ajoissa aikataulun mukaan.

4.4 Ruokalistan päivittäminen

Toteutunut ruokalista päivitetään ja kopioidaan seuraavalle kerralle. Seurataan palautteita ja ravintolan tulosta. Ruokalistaa päivitetään, kun ravintolat antavat mahdolliset asiakaspalautteet ja keittiön palautteet menneestä viikosta. Näin saadaan muokattua kyseisen viikon ruokalistaa ruokalistakierron seuraavalle kerralle. Valikoimia päivitetään yhteistyössä ravintoloiden kanssa. Muutokset kirjataan ROP- ohjelmaan, joten tilaaminen ja tulosten ottaminen on helppoa. Tarkastuksessa voidaan poistaa ruokalaji ja muuttaa se toiseen paremmin asiakkaille sopivaan. Tarkastuksessa muokataan ruokalajien kappalemäärää sekä annoskokoja toteutuneiden mukaisiksi. Varsinkin uusien ruokalajien annoskokojen ennustaminen on vaikeaa. Ravintoloiden tehtävänä on muokata ROP- ohjelmaan asiakasmäärää, kun arvioitu asiakasmäärä lisääntyy tai vähenee.

Viikkosuunnitelma	Maanantai 17.10.2016	Tiistai 18.10.2016	Keskiviikko 19.10.2016	Torstai 20.10.2016
Ruokalista				
KT Kasvislounas	Kasvispihvit, punajuurihatta... Jogurttikastike, persilja Peruna, keitetty	Kasvispasta, hernekuusi... Pastajuustoraastetta	Kukkakaaligratiini	Kasvispiikkika, valmis ruokaperunataik.
KT Kasviskeitto	Juurisosekeitto	Kurpitsakeitto	Kikhernekeitto, juustoloinen	Porkkanasosekeitto, inkivääri
KT Lounas I	Broileri-kasviskeitto	Makkaraströganoff Peruna, keitetty	Jauhemaksapihvit Perunasose, L Spullihautettu Puolukka-suvos	Jauhelihakiusus
KT Lounas II	Settiä, paistettu Perunaa ja kasviksia, paahd... Kermaviljakastike, kananmu...	Kolja, katkarapu-tilikastike Peruna, keitetty	Broileri, paistisuklaa, teryä... Broileri, paistisuklaa, teryä... Risi, naturelli, höyryssä, tu...	Setti-kijohimurekepihvit Peruna, keitetty Pinaattimuhennos
KT Lounas III	Nautapata, Burgundin, NO-k... Risi, v III	Broileri, rihtaleike, paistettu Peruna, curry-vilpale, raaka Tattikastike, kasvisvasta Porkkana, pikku, persilja	Porsaanvinkifilee, kokonais... Pippurikastike, kasvisvasta Perunasose, L Papu, pihviä, keitetty (pakaste)	Karitsa-nautapata, krellika (... Risi, naturelli, höyryssä Munakoivovilpaleet, paahdettu

Kuvio 6 Viikon ruokalistan muokkaus

Kuviossa 6 näkyy miten viikon ruokalistaa on muokattu edelliseen ruokalistaan nähden. Edelliseltä listalta kikhernepata on poistettu, koska se ei ole asiakkaiden suosiossa. Sen tilalle laitettiin herkkusienipastaa, sillä sienet ovat syksyn sesongin raaka-aine. Juustoinen kikhernekeitto on kuitenkin asiakkaiden mielestä hyvä vaihtoehto. Maanantaille vaihdettiin kasvispihvit helpottamaan alkavaa viikkoa. Kasvishernekeiton tilalle vaihdettiin inkivääristä porkkanasosekeitto. Välillä lounaslistoja muokataan viikoittain ja joskus ei ollenkaan.

4.5 Oma työpanos

Oma työpanokseni on suunnitella mahdollisimman hyvin ruokalistat, jotta ravintolat voivat keskittyä myyntityöhön, asiakkaisiin, asiakastyytyväisyyden kehittämiseen ja saada lisää asiakkaita. Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty. Kun hoidan oman tehtäväni ajoissa ja aika-
taulussa, ravintoloilla on tarvittavat suunnitelmat käytettävissä milloin haluavat. Autan ravintoloita kaikissa mahdollisissa ongelmissa. Autan ravintoloiden ruokalista ja tietokone ongelmissa sekä tarvittaessa lähetän tarvittavat tiedostot sähköpostitse tai teen ostosko-
reja sekä tilaan raaka-aineita ravintolaan. Opastan ja autan myös inventaarioissa, teke-
mällä, kirjaamalla, opettamalla kirjaamista ja inventaarin luomista sekä muutoin avusta-
malla.

Myyvällä ruokalistalla saadaan tyytyväisiä asiakkaita ja saadaan lisää liikevaihtoa. Tavoit-
teenani on parantaa organisaation tuloksia eli myyntiä ravintoloissa, joihin suunnittelen.
Huolehdin, että teemat ja myyntikampanjat on suunniteltu ja niiden mainokset sekä tilaus-
lomakkeet ovat ajoissa esillä ruokasalissa ja nettisivuilla. Tarvittaessa autan ravintolassa
tekemään tilauslomakkeet ja mainokset. Suunnittelen perjantaille take away -myyntiä ja
mainostan niitä ravintolan nettisivuilla. Välillä autan myös tekemällä henkilökunnan kanssa
tuotteita myyntiin esim. vappumyynti, joulumyynti. Pienet ravintolat tarvitsevat apuani
enemmän kuin isommat ravintolat, sillä pienissä ravintolapäälliköiden on tehtävä myös
suorittavaa työtä ja heidän työaikansa ei riitä kaikkien myynnin edistämiseen.

Hyvin tehty suunnittelutyö vähentää tilaushävikkiä ja annoshävikkiä. Analysoimalla ja kir-
jaamalla toteutuneen ruokalistan muutokset tulevaan listaan, saadaan muokattua toteutu-
neita annoskokoja mahdollisimman oikeiksi seuraavaa kertaa varten.

5 Pohdinta

Myyvä ja toimiva lounaslista on tärkeä ravintolalle, sillä lounaslista on ravintolan myyntivaltti. Tämä työ on työelämän läheinen ja omaa työtäni. Olen ollut mukana ruokalistaluonnoksen työryhmässä ja suunnittelen jatkuvasti ruokalistoja ravintoloille. Keräsin kuvioon 1 mielestäni tärkeimpiä taustatekijöitä, jotka vaikuttavat ruokalistan laadintaan. Ruokalistan suunnittelussa on huomioitava monia erilaisia näkökulmia sekä hahmotettava kokonaisuus. Ruokalistojen suunnittelussa tarvitaan sekä kokemusta että ymmärrystä keittiön ruokatuotannon prosesseista. Muuttuva työelämä edellyttää ja vaatii kykyä yhdistää vanhoja ja uusia taitoja. Tietokoneohjelmiin tehdään alati uusia päivityksiä ja suunnittelu muuttuu kausi kaudelta. Digitaalinen ympäristö työssä lisääntyy koko ajan ja tarvittavia taitoja vaaditaan kaikilta. Digitalisaatio antaa uusia mahdollisuuksia liiketoimintaan, sillä se helpottaa olemista oikeassa paikassa oikeaan aikaan. Osalla asiakkaista älypuhelimet ja tabletit ja somessa oleminen ovat suuressa roolissa. Tällaisille asiakkaille pitäisi luoda uusia palvelumuotoja. Myös ravintoloita tulisi sisustaa digimaailmaan sopiviksi eli rennoiksi, kotoisiksi, työskentelyyn sopiviksi ja riittävästi latauspisteitä tietokoneille ja älypuhelimille.

Ruokalistan suunnittelussa tärkeää on olla koko sydämestään mukana ja valita asiakkaille sopivia ruokia. Ruokalistan suunnittelussa on osattava työskennellä itsenäisesti oman aikataulun mukaan ja pidettävä yhteisistä aikatauluista huolta. Työskentelyssä on myös osattava työskennellä johdonmukaisesti, pidettävä mielessä monta asiaa yhtä aikaa, muistettava jokaisen ravintolan erikoisuudet ja työskenneltävä sykleissä. Usein työskennellään kahden syklin kanssa, kun toinen kiertävä lounaslista on menossa ja toista uutta kiertävää lounaslistaa suunnitellaan.

Koska suunnittelen ruokalistoja useaan paikkaan, näen monta erilaista ravintolaa. Jokaisella on melkein samat tavoitteet budjetin mukaan (osa tietysti hoitovastuu paikkoja), mutta liikevaihto ja kannattavuus ovat aivan erilaisia. Hyvin suunnitellulla ruokalistalla saadaan ravintolaan lisää liikevaihtoa, jos saadaan asiakas valitsemaan arvokkain lounasvaihtoehto. Miten ravintolasta saadaan kannattava? Miten saadaan henkilökunta ymmärtämään, että asiakkaat eivät ole kasvoton massa vaan joukko yksilöitä? Asiakkaat haluavat huomiota, palvelua ja tulla tervehdityiksi myös lounasravintolassa. Asiakkaat haluavat myös laadukasta ja trendikästä lounasruokaa. Trendikkäällä lounaslistalla saadaan lisää tyytyväisiä asiakkaita.

Fazer Food Servicen uusi organisaatio astuu voimaan marraskuun alussa. Ruokalistasuunnittelijoita tarvitaan edelleenkin, mutta miten ”Minun ravintolani” tulee vaikuttamaan

työhöni sekä ravintoloiden työhön. Tavoitteenani on edelleen sujuvoittaa ja helpottaa ravintoloiden arkea. Minun ravintolani on uusi tapa toimia, jolloin ravintola tekee suunnitelmat oman asiakaskunnan mukaan, mutta niinhän on pyritty jo tekemäänkin. Ruokalistaa on räätälöity ennenkin ravintolakohtaisesti. Mielestäni tärkein elementti olisi ruokalistan esittäminen ravintolassa myyvästi ja helposti. Tähän voisi sopia hyvin liitutaulu, paperiset tulosteet eivät ole niin myyviä. Tarpeelliset lisätiedot voi antaa ravintolahenkilöstö.

Tulevaisuutta ravintoloissa muuttavat teknologia, digitalisaatio ja tiede. Itse ruoka ei muutu, sillä ihminen tarvitsee päivittäin ruoassaan hiilihydraatteja, rasvaa ja proteiineja. Minkälaisia koneita tulevaisuudessa keittiöistä löytyy, jotka helpottavat arkeamme? Onnistuuko tilaaminen ja inventaario helpommalla tavalla? Suunnitelmia tarvitaan edelleen, sillä suunnitelmallisuus parantaa tulosta ja pienentää hävikkiä. Päästäänkö digitalisaation avulla paperittomaan keittiöön, jossa ruokaohjeet keittiölle tulevat sähköisessä muodossa? Muuttuuko ruokalistan editointi tulevaisuudessa? Mielestäni editoinnissa voitaisiin valita vain se, mitä tietoa ravintoloiden nettisivuille halutaan laittaa.

Ruokalistan suunnittelussa on seurattava myös trendejä. Hävikkiruokaravintolan perustaminen voisi olla aika mielenkiintoista. Lihansyönnin vähentäminen trendinä tulee muuttamaan ruokalistojamme kasvispainotteisimmiksi. Ensi kauden 1- 4/ 2017 ruokalistoillemme on nostettu kaksi kiinteää kasvisruokaa yhdelle päivälle. Tulen suunnittelemaan ainakin yhteen ravintolaan kasviskeskiviikon, jolloin tarjolla on kaksi kiinteää kasvisruokaa, kasviskeitto ja vain yksi myyvä normaali lounasruoka. Kuunnellaan asiakkaiden palautteita, miten ruokalistaan suhtaudutaan ja muutetaan tarvittaessa. Tarvitaan paljon uusia lihan korvaavia proteiini lähteitä. Tässä tarvitaan tiedettä avuksi. Niitä on tänä vuonna tullutkin Suomessa markkinoille useita mm. nyhtökaura, härkäpavusta tehty Härkis ja Valion tuotteena Mifu. Myös tuotekehityksen tulee olla ajan hermolla ja kehittää nopealla tahdilla uusia ruokalajeja, jotta saadaan uusia asiakaskokemuksia ja lisää tyytyväisiä asiakkaita.

Lähteet

Asetus elintarviketietojen antamisesta kuluttajalle 834/2014/ EY

Maa- ja metsätalousministeriön asetus elintarviketietojen antamisesta kuluttajalle 834/2014. Annettu 16.10.2014.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20140834>. Luettu: 21.8.2016.

Fazergroup 2016a. Tietoa meistä. Luettavissa:

<http://www.fazergroup.com/fi/tietoa-meista/tuotteet-palvelut/> .Luettu: 20.8.2016.

Fazergroup 2016b. Luomme makuelämyksiä. Luettavissa:

<http://www.fazergroup.com/fi/tietoa-meista/luomme-makuelamymysia/>.Luettu: 20.8.2016.

Fazergroup 2016c. Vuosikertomus 2015. Luettavissa:

<http://www.fazergroup.com/fi/tietoa-meista/vuosikertomus-2015/strategia/>.Luettu: 20.8.2016.

Fazergroup 2016d. Yritysvastuuohjelma. Luettavissa:

<http://www.fazergroup.com/fi/vastuullisuus/yritysvastuuohjelma/>. Luettu: 21.8.2016.

Fazergroup 2016e. Vastuullisuus. Luettavissa:

<http://www.fazergroup.com/fi/vastuullisuus/yritysvastuuohjelma/makuelamymysia/> .Luettu: 21.8.2016.

Fazergroup 2016f. Vastuu henkilöstöstä. Luettavissa:

<http://www.fazergroup.com/fi/vastuullisuus/yritysvastuuohjelma/vastuu-henkilostosta/> .Luettu: 21.8.2016.

Fazergroup 2016g. Vastuullisuus kuluttajasta. Luettavissa:

<http://www.fazergroup.com/fi/vastuullisuus/yritysvastuuohjelma/for-health-and-well-being/> .Luettu: 21.8.2016.

Fazergroup 2016h. Biodiversiteetti. Luettavissa:

<http://www.fazergroup.com/fi/vastuullisuus/yritysvastuuohjelma/vastuu-ymparistosta-/biodiversiteetti-ja-kestava-viljely/>. Luettu: 21.8.2016.

Fazergroup 2016i. Eettiset periaatteet. Luettavissa:

<http://www.fazergroup.com/fi/vastuullisuus/fazerin-eettiset-periaatteet/>. Luettu: 22.8.2016.

Fazergroup 2016j. Vastuullinen hankinta. Luettavissa:

<http://www.fazergroup.com/fi/vastuullisuus/yritysvastuuohjelma/oikeudenmukainen-arvoketju/vastuullinen-hankinta/ruuan-alkupera-ravintoloissa-ja-kahviloissa/>. Luettu: 22.8.2016.

Fazergroup 2016k. Vihreämpää ruokaa. Luettavissa:

<http://www.fazergroup.com/fi/hyvinvointi/terveys--ravitseminen/greener-eating/>. Luettu: 22.8.2016.

Fazergroup 2016l. Ilmastolounas. Luettavissa:

<http://www.fazergroup.com/fi/hyvinvointi/vastuullisuus--luottamus/ilmastolounas/>. Luettu: 22.8.2016.

Fazer tänään 125 -kirjanen 2016.

Gerdt, B. & Korkiakoski, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus työkalupakki. Talentum Helsinki.

Karhu, H. 1989 Tilaustarjoilu. Valtion painatuskeskus. Helsinki.

Kuluttajaliitto. Syö hyvää. Luettavissa :

<http://www.syohyvaa.fi/>. Luettu: 25.8.2016.

Lehtinen, M. Peltonen, H. & Talvinen, P 2007. Ruoanvalmistuksen käsikirja. WSOY.

McVety, P. Ware B. & Levesque C. 2001. Fundamentals of menu planning. "2 Edition. John Wiley & Sons. New Jersey.

Maikkula, S. 2015. Trendikkäät ja terveelliset. Nova, s.20- 25.

Määttä, S., Nuutila, J., Saranpää, T. 2003. Juhlapalvelu Suunnittele ja toteuta. WSOY. Helsinki.

Raatikainen, L. 2008. Asiakas, tuote ja markkinat. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Rautiainen, T. 2014. Uutta ruokapalveluille- älykäs itsepalvelulinjasto. Ammattikeittiöosaaja, 1, s.35- 37.

Ravintoetu 2016. Luettavissa:

<https://www.veronmaksajat.fi/Palkka-ja-elake/Luontoisedut/Ravintoetu-2016/> . Luettu: 22.8.2016.

Ravitsemussuositukset. Luettavissa:

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/suomalaiset+ravitsemussuositukset/>.Luettu: 18.8.2016.

Saarijärvi, H. 2016. Asiakaskokemus on johtamiskysymys. Vitriini, 5, s.30- 34.

Salo, M. 2014. Hiilijalanjälki hallintaan. Kotitalous, 77, 3, s.16- 17.

Sarlio- Lähteenkorva, S. 2014. Uudet ravitsemussuositukset julkaistiin- mitä muuttuu? Ammattikeittiöosaaja,1, s.18- 21.

Satokausikalenteri 2017. Otavan kirjapaino Oy. Keuruu 2016.

Satokausikalenteri 2017b. Luettavissa:

<https://www.satokausikalenteri.fi/page/5/miksi-kayttaisit-satokausikalenteria/> .Luettu: 7.10.2016.

Savolainen, J. 2016. Henkilöstöravintola myötäilee asiakkaita. Helsingin Sanomat, N:o 312(42295), A 27.

Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014. Luettavissa:

http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/files/images/vrn/2014/ravitsemussuositukset_2014_fi_web.pdf.Luettu: 18.8.2016.

Sydänliitto.Sydänmerkki: Luettavissa:

[http:// www.sydan.fi/sydanmerkki](http://www.sydan.fi/sydanmerkki). Luettu: 18.8.2016.

Sydänliitto.Sydänystävällinen ruoka. Luettavissa:

<http://www.sydan.fi/terveellinenruoka>. .Luettu: 18.8.2016.

Taskinen, T. 2007. Ammattikeittiöiden ruokatuotantoprosessit. Mikkelin ammattikorkeakoulu. A; Tutkimuksia ja raportteja - Research Reports 22. Interkopio Oy

Terveysuutisia. Valion julkaisut. 2014, 2

WWF:n Kalaopas. Luettavissa:

<https://wwf.fi/kalaopas/> .Luettu: 22.8.2016.

WWF:n Kalaopas. Kotimainen kasvatettu siika pääsi suositeltujen listalle. Luettavissa:

wwf.fi/wwf-suomi/viestinta/uutiset-ja-tiedotteet/Kotimainen-kasvatettu-siika-WWF-n-Kalaoppaan-vihrealle-listalle-2992.a Luettu: 19.11.2016.

Ympäristölounas. Luettavissa:

<http://www.hs.fi/kotimaa/a1411576654080/>. Luettu: 18.8.2016.

Liitteet

Liite 1

Kiertävä kuuden viikon ruokalista

Ruokalista

5.9.2016-11.9.2016

Maanantai

Kikherne-bataattipataa (*, A, G, L, M, Veg, VS)
Juuressosekeittoa (A, G, L)
Paistettua seitifileetä (A, L, M)
Burgundinpataa (A, G, L, M, VS)
Mustikkarahkaa (A, G, L)

Tiistai

Punajuuri-tattaripihvejä (*, A, L, M)
Kurpitsakeittoa (A, G, L)
Makkarastroganoffia (A, L)
Paistettu broilerin rintaleike (*, G, L, M)
Omenakiisseliä (G, L, M), Kanelikermavaahtoa (A, G, L)

Keskiviikko

Kukkakaaligratiinia (A, G, L)
Juustoista kikhernekeittoa (A, L, VS)
Jauhemaksapihvejä (A, G, L, M), Perunasosetta (*, A, G, L)
Kermaista kirjolohikeittoa (A, G, VL)
Päärynävaahtoa (A, G, L, M, Veg)

Torstai

Kasvispiirakka (A, L)
Kasvis-hernekeittoa (*, A, G, L, M, Veg)
Karitsa-nautapataa stifado (*, A, G, L, M, VS)
Hernekeittoa (*, A, G, L, M)
Pannukakkua (A, L), Mansikkahilloa (G, L, M)

Perjantai

Kasviskaalikääryleitä (A, L, M, VS)
Bataatti-kookossosekeittoa (G, L, M, Veg, VS)
Silakkaa tomaatti-smetanakastikkeessa (A, G, L, VS)
Porsaan grillipihvi (G, L, M), Salviavoi (A, G, L)
Kirsikkasmoothie (A, G, L)

Maanantai

Metsäsienikiusausta (A, VL)

Pinaattikeittoa (A)

Kylmäsavulohi-juustokastiketta (A, L), Spagettia (A, L, M)

Broileria smetana-tomaattikastikkeessa (*, A, G, L, VS)

Mangorahkaa (A, G, L)

Tiistai

Mausteisia kasvispihvejä (A, L, M, VS)

Maissi-perunasosekeittoa (A, G, L)

Muikkuja purjosipuli-kermakastikkeessa (A, G, L)

Siskonmakkarakeittoa (A, G, L, M)

Ohukaisia (A), Hilloa

Keskiviikko

Luomutofua ja herkkusieniä teriyakikastikkeessa (*, A, G, L, M, VS)

Mustajuurisosekeittoa (A, G, L, VS)

Pyttipannua ja paistettu kananmuna (A, G, L, M)

Paistettua lohta (A, L, M)

Mokkavaahtoa (A, G, L, M, Veg)

Torstai

Kasvisburritot (*, A, L, M, Veg, VS)

Juusto-paprikakeittoa (A, L)

Broileria currykastikkeessa (*, A, G, L)

Mausteisia lammaskaalikääryleitä (A, L, M, VS)

Karpalo-puolukkakiisseliä (G, L, M), Kinuskikermavaahtoa (A, G)

Perjantai

Pinaatti-fetapiirakkaa (A, VL, VS)

Parsakaalisosekeittoa (*, A, G, L)

Sveitsinleike (A, L), Perunasosetta (*, A, G, L)

Kalaseljankaa (*, A, L, M)

Mustikka-punajuurismoothie (G, L, M, Veg)

Maanantai

Kantarelli-perunapihvejä (A, L) Täysjyväohraa (A, L, M, Veg, VS)
Kasvisborssikeittoa (*, G, L, M, Veg, VS), Smetanaa (A, G, L)
Bolognesekastiketta (*, A, G, L, M, VS), Luomutäysjyväspagettia (*, A, L, M)
Seitfileetä smetana-kapriskastikkeessa (A, L)
Hedelmärahkaa (A, G, L)

Tiistai

Kikherneitä ja kasviksia kormakastikkeessa (*, A, G, L, VS)
Täyteläistä kukkakaalisosekeittoa (A, G, L)
Rukiisia silakoita (*, A, L), Keitettyjä perunoita (*, G, L, M)
Riistakäristystä (*, G, L, M), Puolukkasurvosta (G, L, M, Veg)
Ruusunmarjakiisseliä (G, L, M, Veg), Vaniljakermavaahtoa (A, G, L)

Keskiviikko

Kasvislasagnea (A, L, VS)
Tomaatti-vuohenjuustokeittoa (A, G)
Maksaleike ja sipuli-pekonihöystöä (A, L, M)
Savukirjolohta (*, A, G, L, M), Punajuuri-hummusta (G, L, M, VS)
Puolukka-mustikkasmoothie (A, G, L)

Torstai

Porkkanaohukaisia (A, L), Puolukkasurvosta (G, L, M, Veg)
Sellerisosekeittoa (A, G, L)
Jauhelihappyryköitä (A, L, M), Metsäsienikastiketta (A, L)
Hernekeittoa (*, A, G, L, M), Hienonnettua sipulia (*, G, L, M, Veg)
Pannukakkua (A, L), Mansikkahilloa (G, L, M)

Perjantai

Punajuuri-cashewpähkinäkastiketta (A, G, L, VS)
Mausteista linssisosekeittoa (A, G, L, M, Veg, VS)
Lammas-kaalikeittoa (A, G, L, M)
Pitkään haudutettua porsasta, pekonia ja bratwurstia punaviinikastikkeessa (A, G, L, M, VS)
Omenaista kaalihöystöä (A, G, L, M, Veg)
Uuniomenoita (G, L, M, Veg), Vaniljakastiketta (A, G, L)

Maanantai

Luomutofu-kasviscurrya (*, A, G, L, M, Veg)
Bataatti-perunasosekeittoa (A, G, L, VS)
Riistapihvejä (A, L, M, VS), Mustaherukkakastiketta (A, G, L)
Juustokuorrutettua turskafileetä (*, A, L), Tillillä maustettuja viipalepe-
runoita (*, G, L, M, Veg)
Puolukka-kauraherkkua (A)

Tiistai

Raastepihvejä (*, A, L, M)
Herkkusienikeittoa (A, G, L)
Unimakkaraa juustotäytteellä (A, G, L)
Juustoista riistakeittoa (A, G, L)
Mustikkakiisseliä (G, L, M), Vaniljakermavaahtoa (A, G, L)

Keskiviikko

Kantarellicanneloneja (A, L)
Tomaattikeittoa (A, G, L, M, Veg, VS)
Jauheliha-kaalilaatikkoa (G, L, M), Puolukkahilloa (G, L, M, Veg)
Kalkkunamureketta (*, A, L, M), Currykastiketta (A, L)
Tyrnijogurttia (A, G, L)

Torstai

Falafel-pyöryköitä (A, G, L, M, Veg, VS)
Punajuurisosekeittoa (*, A, G, L)
Kanaa Kiovan tapaan (A, VL, VS), Granaattimena-tomaattisalsaa (G,
L, M, Veg, VS), Bataatti-perunapaistosta (G, L, M, Veg)
Kirkasta kirjolohikeittoa (*, A, G, L, M)
Ohukaisia (A), Mansikkahilloa (G, L, M)

Perjantai

Kasvisbolognesea (*, A, G, L, M, Veg, VS), Spagettia (A, L, M)
Täyteläistä metsäsienikeittoa (A, L)
Sinappisilakkaa (A, G, L), Perunasosetta (*, A, G, L)
Porsaan grillipihvi (G, L, M), Choronkastiketta (A, G)
Omena-kanelivaahtoa (A, G, L, M, Veg)

Maanantai

Punajuuri-Aurajuustokiusausta (A, G, L)
Tomaattista papukeittoa (A, G, L, M, Veg, VS)
Silakkapihvejä (A, M), Tilli-kermaviilikastiketta (A, G, L)
Broileria ja kasviksia teriyakikastikkeessa (A, G, L, M, VS)
Karpalovaahtoa (A, G)

Tiistai

Ratatouillea (*, A, G, L, M, Veg, VS)
Puutarhurin kasviskeittoa (*, A, G, L, M)
Naudanliha-smetanakastiketta (*, A, G, L)
Siikakeittoa (*, A, G, L)
Rikkaita ritareita (A)

Keskiviikko

Kaalipiirakkaa (A, VL)
Juusto-basilikakeittoa (A, G, L, VS)
Savukirjolahipataa (*, A, L), Keitettyjä perunoita (*, G, L, M)
Jauhelihalasagnea (A, L, VS)
Tyrnirakkaa (A, G, L)

Torstai

Linssi-perunapihvejä (A, L, M, VS)
Porkkanaseikeittoa (A, G, L)
Jauhelihamurekettä (A, G, L, M), Dijonsinappikastiketta (A, G, L)
Hernekeittoa (*, A, G, L, M), Hienonnettua sipulia (*, G, L, M, Veg)
Pannukakkua (A, L), Mansikkahilloa (G, L, M)

Perjantai

Punajuurikroketteja (*, G, L, M, Veg)
Tomaattista linssikeittoa (A, G, L, VS)
Paahdettu broilerinfilee (G, L, M), Tattikastiketta (A, G, VL, VS)
Poro-kasviskeittoa (*, A, G, L, M)
Omena-kauramurupaistosta (A, L, M, Veg), Vaniljakastiketta (A, G)

Maanantai

Luomutofua ja kasviksia kormakastikkeessa (*, A, G, L, VS)

Kantarellikeittoa (A, L)

Jauhelihapyöryköitä ja tomaatti-pekoni-kastiketta (A, L, M, VS)

Paneroitu kampelafilee (*, A, L, M), Porkkanahummus -
jogurttikastiketta (*, A, G, L, VS), Keitetyjä perunoita (*, G, L, M)

Mustaherukkarahkaa (A, G, L)

Tiistai

Pähkinäistä kasvispastaa (A, L), Parmesanjuustoa (A, G, L)

Maissikeittoa (*, A, G, L)

Lämmin broilerileipä (A, L), Paahdettua perunaa (*, G, L, M, Veg)

Ahvenkeittoa (*, A, G, L)

Kanelipäärynöitä ja granaattiomenansiemeniä (G, L, M, Veg)

Keskiviikko

Pinaattihukaisia (*, A, L), Puolukkasurvosta (G, L, M, Veg)

Kolmen sipulin keittoa krutongeilla (*, A, L)

Tonnikala-pastavuokaa (*, A, L)

Kalkkunaa teriyakikastikkeessa (A, G, L, M, VS)

Tyrnijogurttia (A, G, L)

Torstai

Juustokuorrutettua kasvisgratiinia (*, A, L)

Porkkana-basilikakeittoa (A, G, L)

Gruusialaista kaali-jauhelihavuokaa (A, G, L, VS)

Chilipaahdettua kirjolohta (*, A, G, L, M), Peruna-parsakaalilisäkettä (A, G, VL), Limemajoneesia (A, G, L)

Puolukka-kermavispuuroa (A, L)

Perjantai

Feta-pinaattipihvejä (A, VL, VS)

Yrtti-perunasosekeittoa (A, G, L)

Riista-sipulipataa (*, A, G, L, VS), Keitetyjä perunoita (*, G, L, M)

Maissipaneroitua broileria (G, L, M), Valkosipuli-lohkoperunoita (A, G,

Sitruunakiisseliä (G, L, M), Vaniljakermavaahtoa (A, G, L)